

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun koulutus

Toni Laakkonen  
PÄIVÄKIRJA GOLFVALMENTAJAN ARJESTA

Opinnäytetyö  
Helmikuu 2018

 <b>Karelia</b> AMMATTIKORKEAKOULU	<b>OPINNÄYTETYÖ</b> <b>Helmikuu 2018</b> <b>Matkailun koulutus</b>  Tikkarinne 9 80220 JOENSUU 013 260 600
Tekijä(t) Toni Laakkonen	
Nimeke Päiväkirja Golfvalmentajan arjesta  Toimeksiantaja Karelia Golf Ry	
<b>Tiivistelmä</b>  Tässä opinnäytetyössä on seurattu kahdeksan viikon ajan golfvalmentajan työtehtäviä. Päiväkirja on rakennettu joka päivälle tavoitteiden ja tuloksien toteutumista ajatellen.  Työympäristönä ovat Karelia Golfin kolme toimipistettä Joensuun seudulla. Kesäisin toiminta keskittyy Kontioniemen sekä Pilkonpuiston golfkentille. Talvisin toimintaa on Mehtimäen Golfhallengilla. Asiakkaina ovat kaikki golfin pelaajat, ikään tai sukupuoleen katsomatta.  Päiväkirjamaisen opinnäytetyön tavoitteena oli löytää kehityskohtiin ratkaisuita sekä arvioida kriittisesti omaa toimintaa työympäristössä. Tavoitteena oli luoda asiakaspolku lajiin ensikosketuksen ottavasta aina pitkäaikaiseksi harrastajaksi asti. Omia henkilökohtaisia tavoitteita oli kehittyä aina monipuolisemmaksi ja paremmaksi valmentajaksi. Tärkeäksi asiaksi seuratyön puolella on tullut tarve saada lapset ja nuoret innostumaan liikkumisesta ja erilaisten lajien harrastamisesta.  Työn tuloksena nousi esille viestinnän merkitys yrityksen toiminnassa. Toimiva viestintä mahdollistaa asiakkaiden helpon tavoitettavuuden oikeissa viestintäkanavissa. Tehokas viestintä mahdollistaa sujuvan yhteistyön eri sidosryhmien välillä ja lisää asiakastytyväisyyttä. Kohdennettu viestintä tukee yrityksen menestymistä nykypäivän markkinoilla.	
Kieli  suomi	Sivuja 63
Asiasanat  golf, sidosryhmät, viestintäkanavat, asiakastytyväisyys	



**THESIS**  
**February 2018**  
**Degree Programme in Tourism and**  
**Hospitality Management**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
(013) 260 600

Author (s)

Toni Laakkonen

Title Diary of Golf Coach's Day

Commissioned by Karelia Golf Ry

**Abstract**

This thesis has followed the work of the golf coach for eight weeks. The diary is built every day for the purpose of achieving goals and results.

The working environment is Karelia Golf's three sites in the Joensuu region. During the summer, activities will focus on Kontioniemi and Pilkonpuisto golf courses. In winter, the activity is with Mehtimäki Golf hall. Customers are all golfers, regardless of age or sex.

The goal of the thesis was to find solutions to development issues and to critically evaluate own work in the work environment. The goal was to create a customer path to the sport from the first touch to the long-term enthusiast. My personal goals were to develop into a more versatile and better coach. An important issue in the field of work has become the need for children and young people to be excited about doing sports and the pursuit of different sports.

As a result of this work, the importance of communication in the company's operations was highlighted. Functional communication makes it possible to easily reach customers in the right communication channels. Effective communication can make for smooth co-operation between different stakeholder groups and increase customer satisfaction. Targeted communication supports the company's success in today's market.

Language

Finnish

Pages 63

Keywords

golf, stakeholder group, communication channels, customer satisfaction

## **Keskeiset käsitteet:**

**Assistant Pro:** Golfvalmentaja

**Caddiemaster:** Vastaa työtehtäviltä hyvin paljon hotellin vastaanottovirkailijaa

**eBirdie-sovellus:** Golfseuran jäsenten sähköinen jäsenkorttisovellus

**Greeni:** Viheriö, jossa putataan palloa

**Green Card:** Golfin ajokortti eli alkeiskurssi

**Nexgolf-järjestelmä:** Seuroilla käytössä oleva jäsenrekisteri

**Range:** Pitkien lyöntien harjoitusalue

**Par-3 kenttä:** Harjoituskenttä, tyypillisesti lyhyt

**PGA:** Professionals Golf Association – Golfammattilaisten ammattijärjestö

**Pokali:** Pohjois-Karjalan Liikunta ry

**Sandler Training:** Innovatiivinen myynti- ja myynninjohtamiskoulutus

**SGL:** Suomen Golfliitto

**4-taso valmentaja koulutus:** Pelaajan yksilötasolla kehittämisen koulutus golfissa.

## Sisältö

1	Johdanto .....	6
2	Karelia Golfin esittely .....	7
2.1	Yritysesittely .....	7
2.2	Kysyntä ja Tuotteet .....	9
2.3	Kilpailu .....	11
2.4	Toimintaympäristö .....	12
3	Nykytilanteen kuvaus .....	13
3.1	Junioripäällikön tehtävät .....	13
3.2	Assistant Pro-tehtävät .....	14
3.3	Painopistealueet työssäni .....	15
3.4	Sidosryhmät työpaikalla .....	17
3.5	Vuorovaikutustaidot työpaikalla .....	19
4	Golfvalmentajana työskentelemisen päiväkirja .....	21
4.1	Seurantaviikko 36 .....	21
4.2	Seurantaviikko 37 .....	25
4.3	Seurantaviikko 40 .....	30
4.4	Seurantaviikko 41 .....	35
4.5	Seurantaviikko 43 .....	40
4.6	Seurantaviikko 44 .....	44
4.7	Seurantaviikko 47 .....	48
4.8	Seurantaviikko 48 .....	55
5	Pohdinta ja kehitysehdotukset .....	60
5.1	Kehitysehdotukset .....	60
5.2	Oma osaaminen .....	61
	Lähteet .....	63

# 1 Johdanto

Päiväkirjassa on seurattu kahdeksan viikkoa Junioripäällikön työpäiviä Karelia Golfilla. Opinnäytetyön raportointi on tapahtunut 4.9 – 3.12.2017 Olen valinnut tältä ajanjaksolta kahdeksan mielenkiintoisinta viikkoa, joissa on mahdollisimman paljon erilaisia työtehtäviä sisältäviä viikkoja. Osaa viikoista en ole ottanut tarkasteluun, koska sisällöt ovat hyvin samanlaisia jo raportoitujen viikkojen kanssa.

Kuvaan erilaisia työtehtäviä sekä tavoitteiden täyttymistä päivä- ja viikkokohtaisesti. Tavoitteet ja tulokset on esitetty päiväkohtaisesti, ja viikkotasolla käsittelen arjessa nousseita ongelmia suhteessa tietoperustaan.

Toimenkuvani on hyvin laaja. Toimintojen ylläpitäminen golfhallilla tarkoittaa kaikkea hallivalvonnan ja mainosten ripustamisen väliltä. Teen yrittäjätasoisia tehtäviä, joihin kuuluu golfopetuksen suunnittelu ja toteutus, erilaiset laskutukset, markkinointi ja myynti kaikissa kanavissa sekä tiivis yhteistyö eri sidosryhmien kanssa.

Työtehtäväni vaativat laajan tiedon ja ymmärryksen golfswingistä sekä kyvyn soveltaa asioita todella nopeasti. Jokainen valmennukseen tuleva on omanlaisensa yksilö, kenellä on oma liikunnallinen taustansa. Sama lyöntimalli tai opetusmetodi ei käy kovinkaan monelle yksilölle, joten välillä pitää reagoida hyvinkin nopeasti, kun havaitsen erilaisia liikemalleja.

Olen tehnyt valmennusta nyt viisi vuotta ja itse pelannut golfia 17 vuotta. Pelasin ammattilaisena kilpaa viisi vuotta, kunnes huomasin olevani paljon parempi valmentaja kuin pelaaja. Työ- sekä pelikokemus on auttanut minua havaitsemaan erilaisia liikemalleja todella nopeasti ja toimimaan erilaisten ihmisten kanssa. Minulla on vahva osaaminen asiakaspalvelussa, koska olen toiminut asiakasrajapinnassa koko kymmenvuotisen työurani ajan.

Päivän aikana olen tekemisissä yleensä monen asiakkaan kanssa. Asiakaskoh-  
taamisia tulee useita, koska suurin osa pelaajista tuntee minut ja muistaa alkeis-  
kurssilta. Asiat vaihtelevat seuran tapahtumista aina opetukseen sekä omaan kil-  
pauraani, mistä keskustemme ja useasti vaihdamme vain kuulumisia, mikä  
työssäni on erittäin tärkeää.

Yksi vahvuuksistani on helposti lähestyttävyyys ja ulospäinsuuntautuneisuus.  
Opetan todella vaikeaa pallopeleä, jossa pallo ei liiku lyöntihetkellä. Nämä lähtö-  
kohdat huomioiden monen henkilön on vaikea ottaa kontaktia golfopettajaan,  
koska pelätään, että opetustunnilla ei opita opetettuja asioita. Verkostoituminen  
pelaajien kanssa ja heidän pelitarinoidensa kuunteleminen onkin melkein yhtä  
tärkeää kuin itse opetustunti, koska ilman luottamusta on vaikeaa saada muutok-  
sia aikaiseksi opetustunnilla.

## **2 Karelia Golfin esittely**

### **2.1 Yritysesittely**

Yrityksenä toimii Karelia Golf Ry. Seura on perustettu 1987, joten tänä vuonna  
oli kolmekymmentävuotiset juhlat. Toimin Karelia Golfissa junioripäällikkönä ja  
olen seuran palkkalistoilla. En toimi siis yksityisenä yrittäjänä vaan seuran palkat-  
tuna toimihenkilönä, jolloin teen myös opetuksen ohella muita tehtäviä. Pääasial-  
linen toimenkuva koostuu opetuksesta, mutta teen myös hallivalvontaa, erilaisten  
tapahtumien järjestelyä sekä kilpailutuomari tehtäviä.



Kuva 1. Karelia Golf 30-vuotta logo. (Kuva: Karelia Golf).

Yrityksen päätavoite on tarjota golfpalvelutuotteita Joensuun ja sen lähialueiden asukkaille. Tarjoamme elämyksellistä, luotettavaa ja turvallista golfvalmennusta Joensuun keskustan tuntumassa sekä Kontioniemessä. Haluamme tarjota yrityksille sekä yksityisasiakkaille uudenlaisia kokemuksia.

Karelia Golf palvelee asiakkaitaan Joensuun alueella. Yrityksen toimipaikkoina ovat Kontioniemen golfkenttä, Pilkonpuisto Golfalue sekä Mehtimäen Golfhalli. Näissä toimipisteissä seuran työntekijät harjoittavat opetustoimintaa. Tuotamme palveluita yksittäisille asiakkaille, niin paikallisille, kuin turisteillekin sekä paikallisille yrityksille, yhteisöille sekä ryhmille. Opetuspalvelut syntyvät pääosin kehityspäällikön sekä junioripäällikön työpanoksella.

Mainostamme tuotteitamme paikallisissa hotelleissa, matkailuinfossa, lehdissä sekä pyrimme olemaan mukana paikallisissa tapahtumissa. Markkinointi toteutetaan sosiaalisessa mediassa ja seurataan alati muuttuvia trendejä. Oikeita sosiaalisen median kanavia käyttämällä saamme kohdistettua markkinointia tarkemmin oikeille käyttäjäryhmille. Markkinointi kampanjat ajoitetaan sopivasti ennen tapahtumia tai juhlapäiviä sekä muuten viikonpäivien, ja mahdollisesti sääennusteiden perusteella.



Brändin tunnettavuutta voisi lisätä investoimalla enemmän sosiaaliseen mediaan ja sitä kautta golfpalveluiden käyttämisen kynnyksen madaltamiseen. Tuotteiden hyödyntäminen jää helposti, koska ei uskalleta lähteä kokeilemaan auttaako valmennus mitään. Olemme nyt luoneet Karelia Golfiin uutta opetustarjontaa viimeiset kaksi vuotta Aki Kerosen kanssa. Henkilöstömäärä opetus puolella on kaksi henkilöä ja me käytämme paljon myös ohjaajia sekä vapaaehtoisia. Ohjaaja porukkaamme kuuluu viisi aktiivista ohjaajaa ja vapaaehtoisia seuratyöhön löytyy useita kymmeniä.

## **2.2 Kysyntä ja Tuotteet**

Golftuotteita Pohjois-Karjalan ja varsinkin Joensuun seudulla käyttää hyvin laaja kirjo ihmisiä. Karelia Golfissa on jäseniä hieman vajaa 1300 ja he tulevat käytännössä jokaiselta alalta ja eri lähtökohdista.

Olemme segmentoineet meille kolme pääkäyttäjäryhmää, joille voimme kohdentaa markkinointia. Ensimmäisenä ovat suurin ryhmä eli +50 vuotiaat golfin pelaajat. Meidän seurassa heitä on tällä hetkellä noin 700 jäsentä. Toisena pääryhmänä meillä on 28-49 vuotiaat. Heidät on valittu sen takia, koska heillä on suhteessa niin erilainen elämänrytmi mitä esimerkiksi +50 ryhmällä. Puhutaan niin sanotuista ruuhkavuosista, jolloin lapset ovat pieniä ja on paljon töitä niin, myös golfpalveluiden täytyy muokkautua näiden mukaan.

Kolmantena pääryhmä ovat opiskelijat ja nuoret. Ikähaitari tässä ryhmässä on 7-30 vuotiaat. Tämä on valittu sen takia, koska nuorimmat ketkä ovat meidän harjoitusryhmissä ovat seitsemän vuotiaita ja vanhimmat eli 30-vuotiaat ovat yleensä saaneet opiskelunsa valmiiksi tähän mennessä. Tälle ryhmälle suunnataan myös omanlaisena markkinointia. Jokaisen ryhmän sisältä löytyy myös alaryhmiä, mutta pääasiallisesti käytämme näitä ryhmiä markkinoinnissamme, kun haluamme tavoittaa tiettyä kohderyhmää.

Opetustarjonnassa löytyy tällä hetkellä neljä päätuotetta: greencard-toiminta, yri-  
tystapahtumat, juniorivalmennus sekä yksityistunnit. Näiden tuotteiden alla on  
alatuotteita, kuten vinkki-ilta, peliopetus ja PerheGolf. Olen huomannut, että tällä  
hetkellä meillä on sopiva opetustarjonta nykyiseen resurssiin nähden. Uusien  
tuotteiden aktivoiminen kesken kauden ei ole järkevää, koska resurssit on las-  
kettu, että saamme kaiken opetustoiminnan tuotettua tällä hetkellä. Hallikaudelle  
käynnistämme uusia aikuisvalmennuspaketteja.

## Suomen golfin strategia

### Visio

- Parasta vapaa-aikaa

### Missio

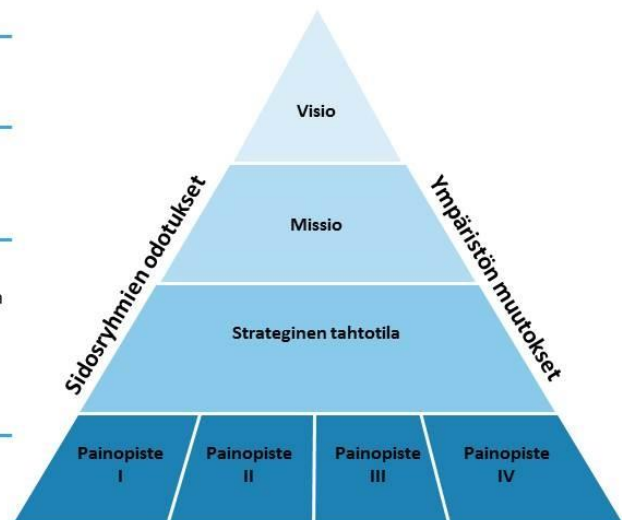
- Golf yhdistää terveysvaikutukset ja yhdessä luonnossa liikkumisen

### Strateginen tahtotila

- Golfyhteisöjen toimintatapoja uudistamalla mahdollistetaan taloudellinen jatkuvuus
- Kilpagolfissa ollaan pysyvästi eurooppalaisella huipputasolla
- Golfin mielikuva on positiivisesti arkipäiväistynyt

### Strategiset painopistealueet

- Talous- ja toimintaolosuhteet
- Juniorigolf
- Naisgolf
- Kilpagolf



2

Kuva 2. Suomen Golfin Strategia 2020 (Kuva: Golfliitto)

Suomen Golfliiton (2016) visio Suomen golfin kehittymisestä on selkeä. Tavoit-  
teena tarjota ihmisille parasta vapaa-aikaa ja yhdistää luonto ja sen terveysvai-  
kutukset. Vanhemmille ihmisille golf tarjoaa paljon erilaisia mahdollisuuksia. So-  
siaalinen puoli yhdistettynä kevyeen kuntoliikuntaan on vahva yhdistelmä tänä  
päivänä. Golfyhteisöön kuulumisen auttaa myös syrjäytymisen ehkäisyssä, mikä  
olisi tehokas lisä markkinointiin.

Aktiivinen senioritoimikunta on pitänyt huolen monipuolisesta tarjonnasta seuran  
sisällä. Olemme yhdessä miettineet erilaisia tapahtumia, joihin kaikki seniori-ikäi-  
set eli yli 50-vuotiaat voivat osallistua. Seuran 1300 jäsenestä noin 700 on yli 50-

vuotiaita (Nexgolf jäsenrekisteri). Tapahtumissa on tavoitteena tutustua muihin senioreihin ja saada pelikavereita. Aika ajoin halukkaat pääsevät myös kilpailemaan kuukausikilpailuiden ja seuraotteluiden merkeissä. Aktiivinen toimikunta auttaa paljon toiminnan järjestämisessä ja mahdollistamisessa. Tämä helpottaa vision toteutumista, että saamme ihmisille parasta vapaa-aikaa.

### **2.3 Kilpailu**

Joensuu on sijainnillisesti erittäin hyvä ajatellen kilpailua. Lähimmät vakavasti otettavat kilpailijat sijaitsevat 120 km:n päässä alueelta. Kerigolf Savonlinnassa ja Tarinagolf Kuopion läheisyydessä ovat merkittävimmät kilpailijat. 9-reikäisiä kenttiä löytyy Outokummusta 40 kilometrin päässä Joensuusta sekä Pielis-Golf Nurmeksessa 70 kilometrin päässä.

Karelia Golf on 120 kilometrin alueella ainut 18-reikäinen golfkenttä, mikä on ehdoton vahvuus. Sijaintina Kontioniemi toimii myös erittäin hyvin. Lähialueilta on lyhyt matka tulla pelaamaan, jolloin ajallinen panostus ei nouse liian suureksi. Joensuusta kestää ajaa autolla noin 25 minuuttia Kontioniemeen, joten työpäivän jälkeen on mahdollisuus käydä iltaisin pelaamassa.

Karelia Golfilla on myös Joensuun keskustasta 2 kilometrin päässä Pilkonpuisto Golf. Alueella on 6-reikäinen par-3-kenttä sekä täysimittainen range ja lähipeli-alue. Tämä toimii loistavana harjoittelupaikkana uusille sekä vanhoille pelaajille. Karelia Golfin ehdoton vahvuus on myös tällä hetkellä oleva resurssitilanne. Seuralla on 4 ympärivuotista työntekijää, joista kaksi vastaavat opetustoiminnasta.

Yhtenä heikkoutena kilpailijoihin nähden on hintataso. 9-reikäiset kentät ovat luonnollisesti halvempia niin jäsenyydeltään kuin pelimaksuiltakin. Seura täyttää tänä vuonna 30 vuotta, joten kentällä alkaa olla ikää. Tämän johdosta kentällä pitäisi tehdä paljon korjaustoimenpiteitä kuten greenit ja niiden ympäristöt.

## 2.4 Toimintaympäristö

Suomeen on muutaman viime vuoden aikana tehty kohtuullisen vähän enää uusia golfkenttiä. Vanhojen kenttien parantaminen ja peruskorjaaminen on tullut ajankohtaiseksi yhä useammalla golf-kentällä. Tämä näkyy rahoituslainoina kenttäyhtiöillä. Kehittämällä ja uudistamalla tuotteita yritys voisi lisätä yrityksen kestävää toimintaa ja pärjätä kilpailussa myös tulevaisuudessa. Toimialalla ei tällä hetkellä ole vastaavaa toimintaa lähialueilla, mutta Outokummun tai Pielis-Golfin laajentaminen 18-reikäiseksi kentäksi varmasti saisi ihmiset miettimään pelamistaan uudelta kantilta, jolloin Karelia Golf joutuisi reagoimaan.

Suomen ja Euroopan taloustilanteen epävarmuus vähentää myös paikallisten asiakkaiden ja yritysten ostohalukkuutta. Heikossa talous tilanteessa karsitaan ensimmäisenä kaikesta ylimääräisestä ja, ikävä kyllä, harrastukset ja TYHY-toiminta yrityksille kuuluvat näihin karsittaviin osa-alueisiin. Suomen ja Venäjän välinen poliittinen tilanne sekä ruplan heikko kurssi ovat vähentäneet venäläismatkailijoiden määrää, mutta he ovat silti suurin yksittäinen Suomeen saapuva matkailijaryhmä. Tulevat muutokset poliittisella sekä ekonomisella kentällä voivat muuttaa venäläismatkailijoiden määriä. Venäläismatkailijoita varten tulisi olla toimintasuunnitelma, jonka voisi käynnistää mahdollisimman nopeasti.

Golfmatkailu on myös iso bisnes Suomessa ja maailmalla. Iso osa ihmisistä tekee nykyisin omatoimimatkoja. Kuivasaari (2017) kertoo artikkelissaan loistavasti omatoimimatkojen hyvistä puolista kuten: vapaudesta valita kohde, peliseura, lennot ja asunto. Omatoimimatkalla on helppo säästää muutama euro, mutta jos pistää arvon omalle ajalleen se ei välttämättä ole järkevin vaihtoehto.

Tarjoamme Karelia Golfissa myös valmisgolfmatkoja. Pelaajan tarvitsee tehdä varaus matkalle ja saapua lentokentälle, jonka jälkeen kaikista käytännön järjestelyistä huolehdimme me yhdessä matkatoimiston kanssa. Luotettava golfopettaja ja hyvä kohde helpottavat päätöksentekoa matkaa varattaessa. Tulevana syksynä on tulossa matka Kyprokselle, koska saimme useita toiveita tästä kohteesta. Seuran jäsenet pääsevät vaikuttamaan kohteen valinnassa, koska heitä varten matkoja järjestämme.

### **3 Nykytilanteen kuvaus**

#### **3.1 Junioripäällikön tehtävät**

Junioripäällikön toimenkuva on hyvin monipuolinen. Toimin seurassamme junioripäällikkönä, mutta myös assistant pro. Olen erotellut näiden toimenkuvien työtehtävät, koska junioripäällikön toimenkuva keskittyy enemmän golfseuran asioihin, ja assistant pro on pelkästään valmennukseen liittyviä työtehtäviä.

Junioripäällikkönä tavoitteeni on kehittää seuran toimintaa yhdessä seuran hallituksen sekä toimikuntien kanssa. Seurassamme on seitsemän erilaista toimikuntaa, joiden kokouksissa vierailen säännöllisesti kuuntelemassa uusia ajatuksia sekä kehittämässä toimintaa eri näkökulmista. Näkökulmia ovat esimerkiksi seniori-, valmennus- ja juniore-, kilpailu- ja kenttätoimikunta. Toimikunnissa toimii paljon vapaaehtoisia jäseniä, joiden panos on korvaamaton erilaisten tapahtumien järjestämisessä.

Pyrin myös kehittämään seuran toimintaa yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Caddiemasterit, kenttähenkilökunta, toimisto sekä ravintolan väki muodostavat palvelukokonaisuuden, jossa toimin linkkinä eri suuntiin. Sisäisissä koulutuksissa koulutan caddiemasterit hoitamaan työtehtäviään sekä hoitamaan akuutit asiakaspalvelutilanteet mahdollisimman korrektisti.

Junioripäällikön yksi tärkeimmistä tehtävistä on erilaisten tapahtumien sekä kilpailuiden organisointi ja toteutus. Seuran omat kilpailut, yrityskilpailut sekä alueelliset että kansalliset kilpailut ovat kilpailutoiminnan osalta keskiössä. Kilpailuiden osalta vastaan tiedottamisesta ja viestinnästä eri kanavissa. Seuran omat nettisivut, Facebook ja eBirdie ovat pääkanavat, joiden viestinnästä osaltani vastaan. Tapahtumien ja koulutusten osalta hyödynnän samoja kanavia, mutta lisäksi käytämme sähköpostilla lähetettävää viikkokirjettä, jonka saamme kohdistettua juuri oikealle ryhmälle. Monesti Pokali tai SGL viestittää erilaisista tapahtumista minun kautta ja tehtäväni on jakaa tietoa eteenpäin hallitukselle, toimikunnille ja jäsenistölle.

Seurayhteistyö ja Koulu-Golf aloitteet ovat myös vastuullani. Teemme seurayhteistyötä esimerkiksi Karjalan Tenniksen kanssa, koska harjoittelemassa samassa talvihallissa. Juniorimme tekevät vaihtoharjoituksia eli golfpuolen juniorit menevät tennis harjoituksiin ja päinvastoin. Näin tekemällä olemme saaneet hyvää lisäarvoa juniorivalmennukseen, mutta myös lapset liikkumaan monipuolisemmin.

Koulu-Golf on jo monessa koulussa opintosuunnitelmassa, ja kouluryhmät käyvät monesti tiloissamme harjoittelemassa sekä kokeilemassa golfia. Vastaan yhteistyökoulujen hankinnasta sekä aikatauluttamisesta, että kaikilla kouluilla on mahdollisuus tulla tutustumaan golfiin, mikäli he niin haluavat.

Toimistopuolen työtehtävistä minulla on erilaisten valmennusten laskutusten hoitaminen pääasiassa aikuisvalmennus. Hoidan myös paljon jäsenasioita, kuten uusien jäsenten luominen, laskutuksen teko sekä ajankohtaisista asioista viestittäminen. Talviaikaan vastaamme kehityspäällikön kanssa Mehtimäen Golfhallin toiminnan pyörittämisestä kokonaan kahdestaan. Tämä tarkoittaa kausikorttien myymistä, hallivalvontaa sekä hallin ylläpito ja siivoustehtäviä.

### **3.2 Assistant Pro-tehtävät**

Assistant prona pidän huolen golfopetuksen monipuolisuudesta sekä toimivuudesta. Lajin markkinointi erilaisilla lajikokeiluilla yrityksille, kouluille ja erilaisissa tapahtumissa. Vastaan tapahtumien markkinoinnista, myynnistä ja toteutuksesta. Matalan kynnyksen toiminta kuuluu myös toimenkuvaani. Tämä tarkoittaa lajin jalkauttamista kaikkiin mahdollisiin tapahtumiin ja ympäristöihin. Matalan kynnyksen toiminnan esimerkkinä toimii hyvin Pilkonpuisto Golfissa järjestetty Perhe-Golf, jossa perhe pystyi kokeilemaan golfia maksutta.

Aikuisvalmennuksen organisointi, markkinointi, myynti ja toteutus ovat täysin vastuullani. Suunnittelen harjoituskokonaisuudet, joita sitten yhdessä kehityspäällikön kanssa toteutetaan. Juniorivalmennuksen puolella vastaan enemmän käytännön toteutuksesta ja harjoitusten organisoinnista.

Teemme myös yksityisopetusta, johon olemme suunnitelleet yksittäisiä tunteja, mutta myös paketteja. Järjestän toimikuntien kanssa yhdessä tapahtumia. Osallistun suunnitteluun hyvin tiiviisti, että saamme toimivia kokonaisuuksia aikaiseksi. Toimin myös yhteyshenkilönä ulkoisten- kuin sisäistenkin sidosryhmien kanssa, kun teemme yhteistyötä erilaisten tapahtumien tai harjoitusten merkeissä.

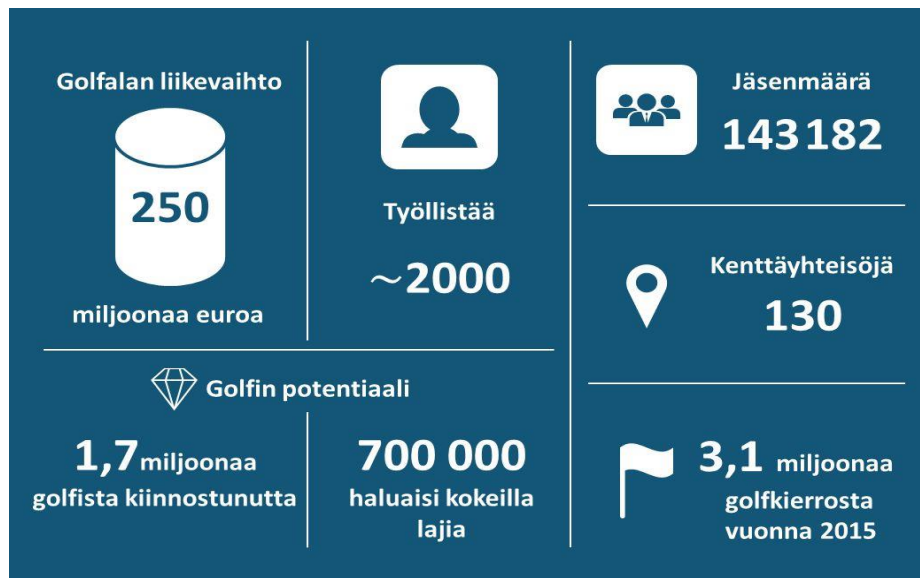
### **3.3 Painopistealueet työssäni**

Painopiste alueina työssäni ovat tällä hetkellä valmennus toiminnan aktivointi sekä Pilkonpuisto Golf alueen toiminnan kehittäminen. Valmennustoiminnassa tällä hetkellä tärkeää on turvata perustoiminnot ja pitää huoli, että valmennusten laatu pysyy edelleen korkeana, vaikka pidämme välillä lomia. Salavuo (2011) painottaa myös artikkelissaan, että motivaatiota lisääviä tekijöitä ovat merkitys, tavoitteellisuus ja sosiaalinen ympäristö. Nämä tekijät liittyvät läheisesti painopistealueisiini. Työni tuntuu omaltani, joten koen, että merkitsen yritykselle sekä taloudellisesti että sosiaalisesti. Yhteisöltä saatu positiivinen palaute ajaa minua eteenpäin parantamaan tuotteitamme ja laatuamme vieläkin enemmän.

Tavoitteellisuus on kaikkein tärkein. Ilman selkeää tavoitetta emme voi mitata onnistumista tai epäonnistumista. Pahimmassa tapauksessa työstä tulee saman asian toistamista ja kehittyminen loppuu. Salavuo (2011) huomauttaa hyvin, että jonkin asian valmiiksi saattaminen synnyttää tyydytystä ja motivoi sisäisesti. Tämä ajaa itseäni eteenpäin, koska haluan kehittyä entistä monipuolisemmaksi valmentajaksi.

Mehtimäen golfhallin ja kontioniemen golfkentän markkinoinnin suunnittelemisen ja toteuttaminen ovat tärkeässä roolissa. Erilaisten ryhmien saaminen paikalle sekä aikuisvalmennusryhmien aktivointi talviaikaan ovat tavoitteena. Koko pelikautta ajatellen jäsenmäärän lisäys. Kentän perustanut sukupolvi alkaa olla jo liian vanha pelaamaan golfia, joten uusia sukupolvia pitää aktivoida lajin pariin.

Pilkonpuisto Golf alueen hyödyntäminen ja toiminnan kehittäminen tulee olemaan jatkossa merkittävä projekti. Yleisen toiminnan lisääminen alueella, sekä ihmisten saaminen alueelle tulee työllistämään jatkossa. Golfseuran toimikuntien aktivoiminen luomaan ja kehittämään tapahtumia alueelle on seuraava askel. Aloittelijoiden tutustuttaminen tapahtuu jo valmiiksi Pilkonpuisto Golfissa, mutta heidän saaminen aktiivipelaajiksi on osoittautunut haasteelliseksi.



Kuva 3. Suomen Golfin Strategia 2020. (Kuva: Golfliitto)

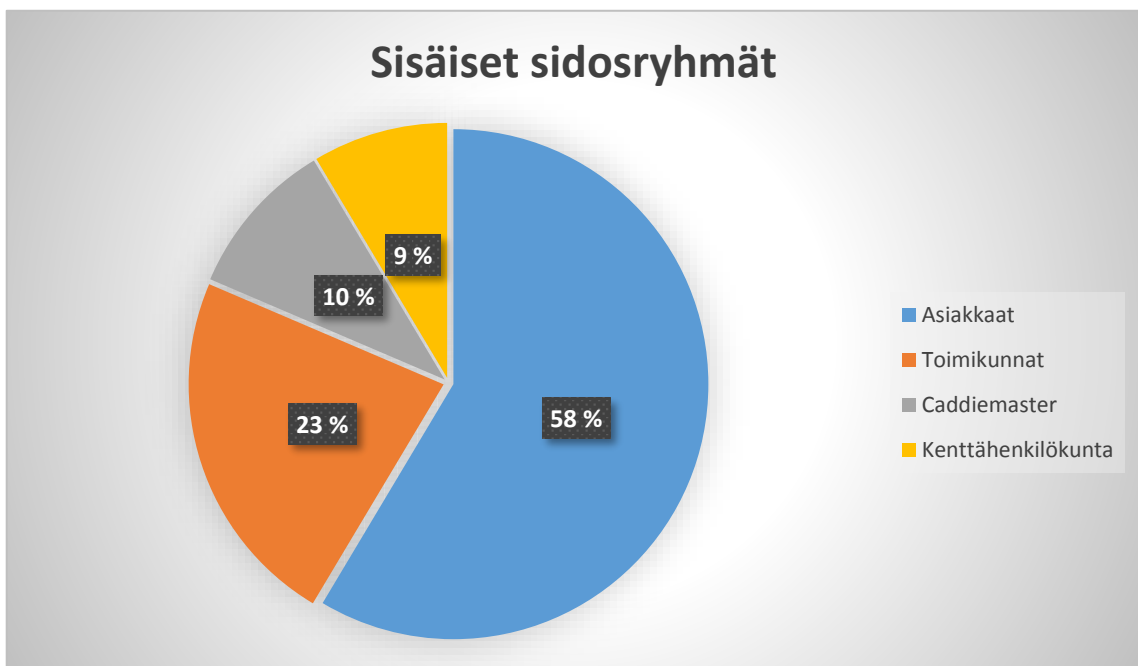
Suomen Golfliiton strategia (2016) osoittaa hyvin golfin potentiaalin. Rio de Janeiron olympialaisten jälkeen golfin kiinnostus kasvoi ja tutkimuksen mukaan jopa 700 000 ihmistä haluaisi kokeilla lajia. Karelia Golfin tavoitteena onkin madaltaa aloituskynnystä ja tehdä lajista helpommin lähestyttävä. Kuva 2 kertoo myös päälujuja Suomen golfista. Huomionarvoista on jäsenmäärä, mikä on Suomen suurin rekisteröityneiden pelaajien määrässä. (Suomen Golfliitto 2016).

Tutustumisen jälkeen meidän on panostettava aloittelijoille tehtävään viestintään. On löydettävä oikeat kanavat ja pyrittävä aktivoimaan ihmisiä. Valmennus ja ohjaustoiminnan laadun pitää edelleen olla korkealla, koska aloittelijat tarvitsevat paljon tukea pelaamisen aloittamisessa. Henkilökunnan roolia pelaajapolun alussa ei voida tarpeeksi korostaa, koska caddiemasterit ovat golfvalmentajien jälkeen ensimmäinen henkilökunta kontakti golfkentällä. Osa aloittelijoista toivoo myös erilaisia kilpailuita, joten myös heidän toiveisiinsa on järkevää luoda kilpailutoimintaa, joka motivoi harjoittelemaan ja kehittymään lajin parissa.



### 3.4 Sidosryhmät työpaikalla

Sisäiset sidosryhmät käsittävät neljä eri lohkoa. Kuvio 1 osoittaa prosenttiosuutta eri sidosryhmistä ja miten paljon olen heidän kanssaan ajallisesti tekemisissä. Isoimpana ryhmistä on asiakkaat. Tämä käsittää käytännössä kaikki golfseuran noin 1300 jäsentä. Heidän kanssaan olen päivisin tekemisissä tavalla tai toisella. Toiseksi suurin ryhmä on toimikunnat. Heidän kanssaan en välttämättä ole tekemisissä päivittäin. Eri toimikunnilla on erilainen vuosikello, joka vaikuttaa kokousten aikatauluun sekä tarpeeseen pitää kokouksia. Lähtökohtaisesti olen tekemisissä heidän kanssaan viikoittain.

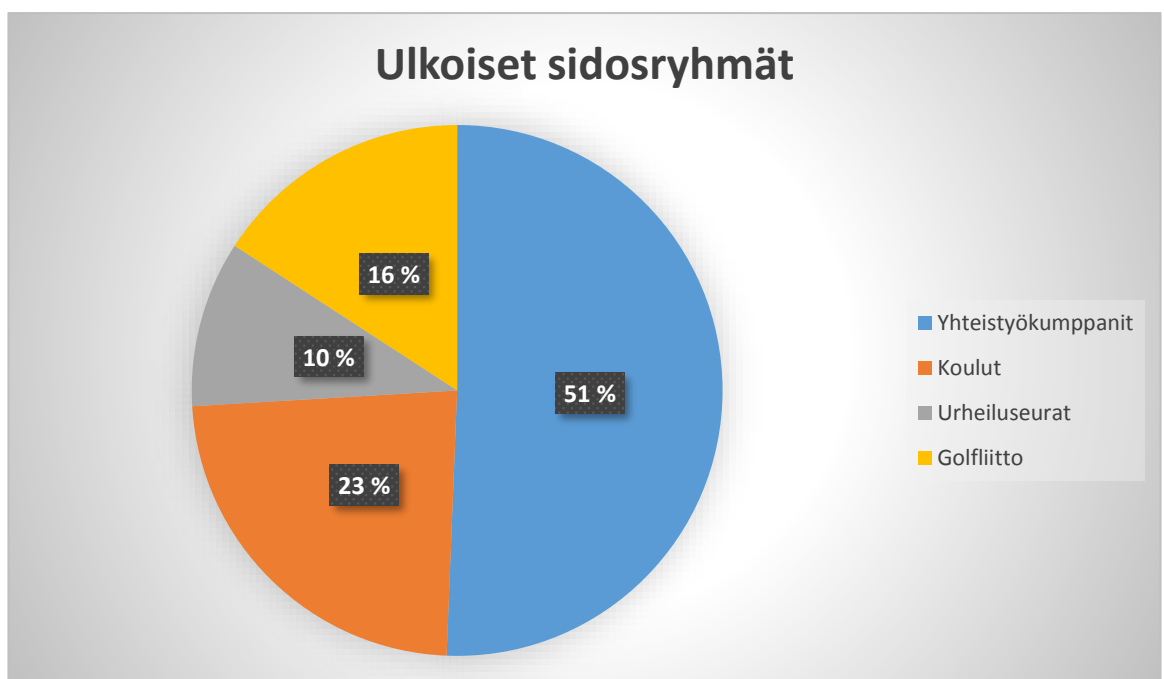


Kuvio 1. Sisäiset sidosryhmät.

Kolmantena kaaviossa esiintyy caddiemasterit. Heidän kanssaan olen tekemisissä myös viikoittain ja välillä jopa useammin. Ero toimikuntiin on siinä, että talvisin caddiemasterit eivät ole töissä, joten heidän osuus keskittyy pelkästään kesäaikaan. Tällöin caddiemasterit hoitavat paljon toimistotöitä, joihin oma aika ei riitä, kuten viestimisen erilaisissa kanavissa ja tapahtumien aikataulutus.

Neljäntenä ryhmänä löytyy kenttähenkilökunta. Heidän kanssaan on sama tilanne kuin caddiemastereilla, että kesäisin teemme tiivistä yhteistyötä. Erilaisten tapahtumien järjestelyssä on hyvä, että kenttä on viritetty juuri oikeanlaiseksi, että yrityskilpailu saadaan pelattua mutkattomasti läpi.

Vainio (2007) huomauttaa, että sidosryhmän sitouttaminen ei ole yksinkertaista. Hyvä viestintäilmapiiri ja tekijöiden ammattitaito ja asenne ovatkin suurimpia tekijöitä, jotka edesauttavat sidosryhmän solmimista tiiviiksi osaksi työyhteisöä. Toiminnot tapahtuvat vuorovaikutussuhteessa. Oikeanlainen viestintä synnyttää järkeviä toimintoja kentällä ja jos kentällä tapahtuu jotain, viesti kulkee myös toimiston suuntaan. Reilu suhtautuminen ja asenne muita kohtaan auttaa luottamuksen syntymisessä eri sidosryhmien välille, joka on avainasemassa kun tehdään yhteistä hyvää.



Kuvio 2. Ulkoiset sidosryhmät.

Ulkoiset sidosryhmät käsittävät myös neljä eri lohkoa samalla ajatusmallilla, mitkä olivat sisäisissä sidosryhmissä. Isoimpana ryhmänä on yhteistyökumppanit. Heidän kanssaan sovin erilaisista tapahtumista ja kilpailuista. Suurimmaksi osaksi ajasta teemme heidän kanssaan työhyvinvointitapahtumia tai yrityskilpailuita eri muodoissaan.

Toisena lohkona on koulut. Yhteistyökoulujen kanssa teen paljon markkinointi työtä pitämällä yhteyttä ja aktivoimassa heitä käyttämään palveluitamme. Uusien yhteistyökoulujen hankinta on myös tärkeää, mutta jo olemassa olevien pitäminen tyytyväisenä on tullut viime aikoina tärkeämmäksi projektiiksi.

Kolmantena on urheiluseurat ja urheiluseurayhteistyö. Markkinointimme keskittyy monesti eri urheiluseuroihin. Pyrimme olemaan vaihtoehto toiseksi tai jopa kolmanneksi lajiksi päälajin rinnalle. Olemme huomanneet, että joukkuelajien harrastaminen loppuu hyvin monelta, kun saavutetaan tietty taso ja pitäisi tehdä päätös, että urheileeko tosissaan vai haluaako vain harrastaa. Golf tarjoaa hyvin potentiaalisen vaihtoehdon vanhoille kilpaurheilijoille, jopa ruveta kilpailemaan golfin puolella. Neljäntenä sektorina toimii golfliitto. Toimin yhteyshenkilönä seuran ja liiton välillä erilaisten koulutusten ja tapahtumien osalta. Olen myös itse aktiivisesti mukana liiton toiminnassa osallistumalla järjestettyihin koulutuksiin kuten eBirdie-sovelluksen käyttöönotto ja hallinta.

Vainio (2007) huomauttaa, että aina sidosryhmää ei saada sitoutettua. Ryhmien välillä toimivan henkilön karisma tai esitystapa ei aina välttämättä toimi kaikille. Tapa, jolla asiat esitetään tulisikin olla aina selkeänä, ennen kuin asioita mennään esittämään. Pienet etiketti virheet voi vielä mennä sisäisten sidosryhmien välillä, mutta ulkoisten kanssa pitää olla todella tarkkana. Huono esitys jää helposti elämään toimijoiden tietoisuuteen, joka vaikeuttaa jatkossa sidosryhmien hankintaan ja sitouttamista.

### **3.5 Vuorovaikutustaidot työpaikalla**

Työn tekeminen on hyvin pitkälti asiakaspalvelua. Työtovereiden kanssa sovitaan yhteiset askelmerkit ja edetään niiden pohjalta. Kesäaikana pidämme joka maanantaina viikkopalaverin, jossa osallisina ovat toimitusjohtaja, toiminnanjohtaja, junioripäällikkö, kenttämestari, golfkentän ravintoloitsija ja mahdollisesti golfseuran kapteeni. Viikkopalaverissa katsotaan tulevan viikon ohjelma läpi ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä kullakin viikolla.

Erilaiset suunnittelupalaverit sekä kokoukset ovat hyvin tyypillisiä toimihenkilöiden välillä. Caddiemastereiden kanssa vuorovaikutustilanteet ovat aluksi koulutustilanteita, mutta hyvin nopeasti tilanne muuttuu, kun pääsemme soveltamaan opittua erilaisissa tilanteissa. Tärkeimpänä asiana yhteisen linjan pitävyys: jos jostain sovitaan, niin näin myös toimitaan.

Asiakaspalvelussa minun tulee ottaa huomioon asiat monesta eri näkökulmasta. Seurassamme on senioreita, junioreita, miehiä ja naisia. Jos lupaan jollekin näistä ryhmistä jotain, on saman asian pädetävä myös toiselle. Yhtenäinen linja onkin todella tärkeää, kun tehdään asiakaspalvelutyötä, jossa on paljon erilaisia ihmisiä, mutta myös erilaisia sidosryhmiä.

Sidosryhmien kanssa yleisimpinä vuorovaikutustilanteina ovat neuvottelu, pala-  
veri tai puhelinneuvottelu. Sovitaan tulevista tapahtumista tai otetaan yhteyttä tu-  
levan tapahtuman suunnitelmasta. Viestintä tapahtuu yleensä sähköpostitse,  
mutta kiireellisissä asioissa turvaudumme puhelimeen.

Haasteena vuorovaikutustilanteissa on monesti tilanteen näkeminen kokonaisu-  
tena. Helposti nähdään tilanne vain yhdestä näkökulmasta, jolloin konflikti tilan-  
teita pääsee syntymään. Kokonaiskuvan näkeminen ja hyödyntäminen ovatkin  
todella tärkeitä elementtejä. Näkemykseni mukaan pitää myös pystyä sanomaan  
ei joissakin tapauksissa. Tämä vaatii juurikin kokonaiskuvan ymmärtämistä, si-  
säistämistä ja yhteisen edun tavoittelua. Olen oppinut kantapään kautta tutki-  
maan eri vaihtoehtoja ennen kuin lupaudun tekemään tai organisoimaan jotain.

Asiakassegmentti täytyy olla tarkkaan rajattu, kun mietitään sidosryhmä markki-  
nointia. Tällä tavoin voimme keskittyä markkinoinnissa asiakkaan kokemukseen  
ja luomaan asiakasarvoa. Vaikein tehtävä on unohtaa oma tuote ja keskittyä asi-  
akkaaseen. Markkinoinnissa helposti esitellään ja korostetaan omaa tuotetta ja  
unohdetaan, että miksi juuri kyseisen asiakkaan pitäisi tämä tuote ostaa. (Pes-  
onen 2017)

## **4 Golfvalmentajana työskentelemisen päiväkirja**

### **4.1 Seurantaviikko 36**

#### **Tavoitteet ja tulokset 4.9.2017**

##### *Tavoitteet:*

Päivän tavoitteena on oppia Sandler koulutuksessa päivän teeman mukaisia asioita ja tällä tavalla parantaa myyntityötäni. Päivän toinen tavoite on aloittaa todella hyvä Green Card kurssi, joka jatkuu keskiviikkona.

##### *Tulokset*

Molemmat tavoitteet täyttyivät tänään. Sain todella hyvän oppitunnin Sandler koulutuksessa sekä aloitin 8 henkilön Green Card kurssin. Kurssilaiset osoittautuivat jo ennestään todella taitaviksi aloittelijoiksi golfin parissa. Tänään sain arvokkaan oppitunnin jälkimarkkinoinnista, joka on jäänyt aivan liian vähälle huomiolle. Mielestäni on tärkeää olla yhteydessä asiakkaaseen myös tapahtuman tai opetustunnin jälkeenkin, jolloin on mahdollista saada helposti lisämyyntiä.

#### **Tavoitteet ja tulokset 5.9.2017**

##### *Tavoitteet:*

Päivän teemana on tapahtumat. Yksi koulugolf porukka, yksi yritystapahtuma sekä kaksi opetustuntia. Lähtökohtaisesti koulugolfit ja yritystapahtumat ovat todella mukavia tapahtumia vetää, mutta paljon riippuu porukasta ja säästä.

##### *Tulokset:*

Säiden haltija ei ollut tänään meidän puolella, mutta aivan loistava koulugolf porukka sattui. Vesisade ei haitanut menoa ja hyvällä sisulla päästiin Pilkon-puisto Golfissa palloja lyömään. Sade onneksi lakkasi iltapäivälle ja sain vedettyä yritystapahtuman mukavasti läpi. Rajajääkärit eivät pientä vesitihkua säikähtäneet, joten päivä hienosti läpi.

Tänään huomasin, että on todella tärkeää pukeutua riittävän lämpimästi ja varata mukava määrä vaihtovaatteita mukaan. Yksi kerrasto minulla jo onkin, mutta sukia varaan vastedes kaksi paria, jos ennuste on heikko. Toinen tärkeä asia tuli, että aina on oltava järkevä varasuunnitelma. Jos sataakin niin kovasti, että ei voi pelata tai lyödä niin Golfhalliin nopealla hälytyksellä.

### **Tavoitteet ja tulokset 6.9.2017**

#### *Tavoitteet:*

Luvassa todella spesiaali päivä. Nepenmäen koulun liikuntapäivä vuorossa 8-15 ja sen perään maanantaina aloitettu Green Card kurssi 16-20. Sääennuste näyttää aurinkoiselta, joten ei ole tiistain ongelmia luvassa toistaiseksi.

#### *Tulokset:*

Nepenmäen liikuntapäivä osoittautui hauskaksi tapahtumaksi. Haasteena näissä on, että en ole käynyt kaikilla urheilukentillä, enkä tiedä aina millaisen suunnitelman koulu on päivälleen tehnyt. Tänään homma sujui hienosti ja sain kaikki alakoulun ryhmät kokeilemaan golfia Golfpesäpallon muodossa. Hauska peli, jossa kaikki pääsevät osallistumaan. Päivän toinen rasti oli Green Card kurssin

### **Tavoitteet ja tulokset 7.9.2017**

#### *Tavoitteet:*

Tavoitteena vetää kevyt päivä eilisen pitkän päivän perään. Ohjelmassa kaksi opetustuntia, joista molemmat ovat yksityistunteja. Listaan myös koko kesän aikana tehtyjä opetuksia ja samalla katson, mihin olen työaikaani käyttänyt.

#### *Tulokset:*

Onnistuneesti hyvin kevyt päivä. Neljä tuntia yhteensä, joista kaksi tuntia opetusta ja toiset kaksi toimistotöitä. Huomasin, että kohtuullinen osa työpäivästäni kuluu kulkemiseen eri toimipisteiden välillä. Opetusta teen kesäisin Kontioniemessä sekä Pilkonpuisto Golfissa. Joensuusta Kontioniemeen on kaksikymmentä kilometriä ja sieltä Pilkonpuisto Golfiin kahdeksantoista kilometriä.

Pyrin suunnittelemaan päiväni niin, että minun ei tarvitse ajaa kahta kertaa päivän aikana Kontioniemeen. Aikaa kuluu kuitenkin kaksikymmentäviisi minuuttia yhteen suuntaan. Tänään onnistuin loistavasti, kun ajoin suoraan Kontioniemeen tekemään toimistotyöt ja vedin yksityistunnin. Näiden jälkeen liikuin Pilkonpuisto Golfiin vetämään toisen yksityistunnin, jonka jälkeen päivä olikin paketissa.

## **Tavoitteet ja tulokset 8.9.2017**

### *Tavoitteet:*

Astetta erikoisempi päivä taas luvassa. Koulugolf ryhmä on tulossa Joensuun yhteiskoulun lukiosta ja tämä porukka ei ole aiemmin käynyt golfaamassa. Pyyntöni oli, että liikuntaluokka pääsisi myös oikeasti pelaamaan golfia Pilkonpuisto Golfissa. Täytyy miettiä, miten ratkaisen tämän haasteen, koska monesti ensikertalaisille suoraan kentälle meneminen ei ole hyvä ratkaisu. Golf on pelinä todella haastava, jos verrataan esimerkiksi sulkapalloon, jossa peliä saadaan aikaiseksi ilman suurempaa ohjeistusta.

### *Tulokset:*

Koulugolf ryhmä osoittautui erittäin hauskaksi. Liikunnallinen porukka keillä oli motivaatio huipussa. Ratkaisin kentälle meno haasteen ottamalla käyttöön liikuntasaleissakin käytettävät ”Draivia Kouluun”-välineet.

Iso lapaiset muovimailat ja tennispallot olivat todella hauska kokeilu tämän ryhmän kanssa. Pilkonpuisto Golfissa on jalkapallo golfiin tarkoitettut isommat reiät, joihin pelasimme näillä välineillä.

Oppilaat innostuivat lajista heti ja onnistumisia tuli todella paljon. Kynnys pelata itse peliä madaltui samalla huomattavasti, koska ei tarvinnut ohjeistaa niin tarkasti turvallisuus- tai lajitekniikka-asioita. Ohjeistukseksi riitti mailan ja pallon antaminen ja reiän näyttäminen. Tavoitteena saada pallo reikään mahdollisimman vähillä lyönneillä, mikä on edelleen golfin tärkein ajatus. Se pääsi mielestäni todella hyvin oikeuksiinsa näillä välineillä. Lyöntityyli oli täysin vapaa ja kaikki nauttivat, kun pääsi haastamaan kaverin ja tasoerot olivat hyvin pieniä, mitkä yleensä ovat golfin alkutaipaleella todella isot. Otan varmasti käyttöön myös tulevien ryhmien kanssa.

## Seurantaviikko 36 analysointi

Viikko oli hyvin monipuolinen. Käytännössä kaikkia opetuksen eri muotoja pääsin toteuttamaan. Alkuviikko alkoi Sandler-koulutuksessa tehokkaasti, kun käsiteltiin jälkimarkkinointia. Olen kuvitellut hoitavani markkinoinnin hyvin, mutta tämä puoli puuttui melkein täysin. Lisämyynnin kannalta jälkimarkkinointi on äärimmäisen tärkeää ja aionkin jatkossa paneutua tähän tarkemmin.

Viikko jatkui Green Card-kurssin merkeissä. Taitava kahdeksan hengen porukka oli ilmoittautunut kurssille ja pääsin vetämään kurssin yksin. Alkeiskurssien ollessa isompia vedämme opetuksen yleensä kahden miehen voimalla. Tällä tavoin kaikki saavat paljon opetusta. Hyvä opetus on tärkeää golfin aloitus vaiheessa, ettei opita vääriä liikemalleja. Itselleni myös loistavaa kokemusta vetää kursseja yksin, koska jatkossa tulen varmasti tekemään enemmän myös alkeisopetusta.

Yritystapahtuma ja koululla ollut tapahtuma täydensivät monipuolisen viikkoni. Yritystapahtumat ovat syksyisin hieman harvinaisempia, koska sääolosuhteet ovat epävakaisemmat. Tapahtuma saatiin kuitenkin hyvin järjestettyä ulkona, mutta laskutuksessa jouduin selvittämään paljon asioita.

Asiakas halusi maksaa osan liikuntaseteleillä ja osan laskulla. Ongelmana oli, että en voinut ottaa liikuntaseteleitä vastaan, koska kassamme oli kiinni. Sain kuitenkin selvitettyä tilanteen käyttämällä toisen toimipisteen kassaa, josta setelit ohjautuivat oikealle tilille.

Nepenmäen koulun liikuntapäivä aiheutti myös päänvaivaa aluksi. En tiennyt aamulla, minne minun oli määrä pystyttää rastini, enkä tiennyt minkäkokoisia ryhmiä minulle oli tulossa. Loppujen lopuksi sain koululta ohjeet Niinivaaran kentästä ja ryhmien järjestyksestä. Seuraava ongelma oli tilanpuute, mutta onneksi keksin lennosta golfpesäpallon ja mahduimme täydellisesti pieneen tilaan. Oppilaat ihmettelivät aluksi mistä oli kysymys, mutta loppujen lopuksi tykkäsivät pelata golfpesäpalloa.



Perjantaina koulugolf ryhmä tuli vierailemaan Pilkonpuisto Golfiin. Olin jo päättänyt, että löisimme vain harjoitusalueella, koska turvallisuus on paljon helpompi järjestää. Ryhmän taidot tekivät kuitenkin vaikutuksen ja muutin suunnitelmaa, ja siirryimme kentälle. Vaihdoin mailat muovimailloiksi ja tennispalloiksi ja näytin suunnan mihin voi lyödä. Ryhmä innostui muutoksesta heti, koska he pääsivät nyt juoksemaan kentälle ja lyömään palloa ja oli oikeasti joku tavoite, mihin palloa yritettiin saada.

Golfin asiakashankinnassa pitää ottaa jatkossa tarkemmin huomioon, mitä asiakas haluaa. Myyjinä keskitymme liian usein omaan tietämykseemme, kun voisimme oikeasti kysyä asiakkaalta oikeita kysymyksiä. Huomasin tämän kouluryhmän kanssa, minkä vein kentälle pelaamaan. Ei heitä kiinnostanut harjoitella golfin lyömistä vaan nimenomaan pelata golfia. Aion jatkossa tutkia tätä mahdollisuutta paljon enemmän. (Pelkonen 2017)

## **4.2 Seurantaviikko 37**

### **Tavoitteet ja tulokset 11.9.2017**

#### *Tavoitteet:*

Maanantain tavoitteena on tervehtyä takaisin työkuuntoon. Lauantaina iskenyt syysflunssa pitää otteessa todella tiukasti. Kuume on ollut poikkeuksellisen korkea, kun neljäkymmentä astetta on mennyt rikki. Ohjelmassa paljon lepoa, Netflix-sovellusta sekä juomista. Toivottavasti elämä alkaa voittaa ja pääsen tiistaina aloittamaan 4-tason valmentajakoulutusta Kullo Golfissa Porvoon lähellä.

#### *Tulokset:*

Lepo teki tehtävänsä ja tervehdyn flunssasta. Maanantaina oli jo kuumeeton päivä, joten pääsin lähtemään koulutukseen Porvooseen. Odotukset 4-tason koulutusta kohtaan ovat suuret, joten laukku sekä golfmailat matkaan ja kohti Porvoota!

## **Tavoitteet ja tulokset 12.9.2017**

### *Tavoitteet:*

Ohjelmassa paljon odotettu 4-tason koulutuksen ensimmäinen päivä. Mukava tutustua muutamaan uuteen golfvalmentajaan ja samalla syventää taitojani valmennuksesta. Aikatauluun on merkattu itseäni kiinnostavia aiheita kuten kineettisen ketjun vaikutus golflyöntiin sekä maajoukkuevalmennuksen perusteita. Odotan innolla myös tapaavani maajoukkueiden uuden päävalmentajan Fredrid Jendelidin. Hän aloitti työssään vasta viime keväänä, mutta on jo saanut loistavia näyttöjä aikaiseksi Suomen joukkueiden kanssa, joten kiinnostavaa kuulla mitä hänellä on tarjottavanaan.

### *Tulokset:*

4-tason valmennusporukka osoittautui luultua paremmaksi. Uudet tuttavuudet olivat erittäin mukavia ja ryhmässämme on melkein koko Suomi edustettuna, mikä mielestäni tuo paljon syvyyttä koulutukseen. Voimme jakaa kokemuksia joka puolelta Suomea ja tutustua miten asiat tehdään toisilla paikkakunnilla. Etelä-Suomessa on paljon kilpailua opetuksessa, mutta esimerkiksi meillä Joensuussa toimimme pelkästään me, joten lähtökohdat ovat hyvinkin erilaiset.

Aikataulussa olleet kiinnostavat aiheet jättivät paljon kysymysmerkkejä, koska käytäntöön soveltaminen mietityttää aina. Uskon kuitenkin, että pystyn aina jotain soveltamaan myös oppilaille asti. Jendelid oli erittäin mukava tuttavuus. Hänellä on hyvin selkeä tyyli esittää asioita, ja hän muistaa kertoa milloin on kyse faktasta tai hänen omasta ajatuksestaan. Pidän lähestymistavasta, koska monesti golfvalmentajat ovat hyvin suoria omien mielipiteidensä kanssa ja tyypillisesti on vain yksi ainut swing ajatus, joka toimii. Huominen tuo tullessaan varmasti paljon lisää.

## **Tavoitteet ja tulokset 13.9.2017**

### *Tavoitteet:*

Toinen koulutuspäivä tulossa Kullo Golfissa. Tavoitteena tutustua asioihin enemmän käytännössä ja kokeilla miten voimme hyödyntää opittuja asioita perusopetuksessa. Oppilaina toimivat valmentajakaverit, joten päästään kokeilemaan

hyvin monipuolisesti erilaisia asioita. Jendelid pitää myös koulutuksen kommunikoinnista pelaajille sekä opetettaville. Uskon, että niitä asioita pystyn soveltamaan helposti käytännössä omien asiakkaiden kanssa.

#### *Tulokset:*

Käytäntö osoittautuu jälleen huomattavasti mielenkiintoisemmaksi mitä teoria. Asiat avautuivat eri tavalla ja näitä testejä pystyn hyödyntämään asiakkaiden kanssa. Lantion kiertopisteen testaus sekä alemman käden liikeradan testaus osoittautuivat täysin uusiksi kokemuksiksi itselleni. Tulen näitä varmasti hyödyntämään.

Jendelidin vetämä osio kommunikoinnista oli vaikuttava. Käsittelimme kolmea eri näkökulmaa. Audiitiivinen, kineettinen ja visuaalinen oppiminen. Tämä avasi omat silmäni nimenomaan ryhmäopetusta mietittäessä. Helposti opetan vain yhtä tai kahta näistä kolmesta, mutta nyt aion jatkossa keskittyä lähettämään viestin ryhmäopetustilanteissa kaikilla kolmella taajuudella.

Näin tekemällä varmistan, että oppilaat saavat varmasti jotain. Asiakastyytyväisyys on tärkeää asiakaspalveluammattissa ja huono asiakaspalaute kantautuu paljon pidemmälle mitä positiivinen. Loin itselleni jo uutta suunnitelmaa, miten voin tätä hyödyntää joka päiväisessä työskentelyssäni ja mielenkiintoista on päästä kokeilemaan tätä käytännössä.

### **Tavoitteet ja tulokset 15.9.2017**

#### *Tavoitteet:*

Koulutusreissun jälkeen ensimmäinen työpäivä. Päivä on täysi, kun vesilaitoksen kolmekymmentä henkilöä tulevat tutustumaan golfin saloihin. Sääennuste näyttää heikolta, joten siirsimme tapahtuman golfhallille ja näin ison porukan hallitseminen tulee olemaan mielenkiintoinen haaste, koska sisätilamme ovat suhteellisen pienet. Onnekseni tavoitteena on saada kaikki kokeilemaan lajia ja se on mahdollista pienemmässäkin tilassa.

Ennen vesilaitoksen ryhmää minulla on myös tulossa kouluryhmä tutustumaan golfiin. Yritämme mennä Pilkonpuisto Golfiin lyömään, mikäli sää antaa myöden. Oppilaat tykkäävät golfata yleisesti ulkona enemmän, mitä sisällä, koska nähdään pallonlento ja kaverin kanssa on helpompi ottaa kilpailu pituudessa. Päivä loppuu yksityistuntiin sisätiloissa.

#### *Tulokset:*

Päivä starttasi hienosti liikenteeseen, kun sade lakkasi juuri sopivasti kouluporukan kohdalla ja kaksikymmentä henkinen oppilas porukka pääsi kokeilemaan lajia ulkona. Pituuskisat saatiin pidettyä ja pelaajat tykkäsivät, kun näkivät miten kauas pallo oikeasti lentää.

Tapahtumarikas päivä jatkui suoraan vesilaitoksen ryhmällä sisätiloissa. Perjantain kunniaksi ryhmä oli mukavissa tunnelmissa ja siirto ulkoa sisälle ei haitannut. Sain pidettyä toiminnan mielenkiintoisena kuudella erilaisella rastilla, johon he pääsivät tutustumaan viiden hengen ryhmissä. Lähipelirasteja oli kolme, kaksi pitkän lyönnin rastia ja yksi ryhmä oli vuorollaan lyömässä myös simulaattorissa ja katsomassa, miten kauas pallo lentää. Tapahtuma sai positiivisen vastaanoton, vaikka itse pelkäsin tilan pienuutta.

Päivä loppui erittäin mielenkiintoiseen yksityistuntiin. Pitkäaikaisen asiakkaan kanssa saimme avattua yhden todella ison umpisolmun hänen tekniikastaan, ja saimme mailanpään nopeutta lisää hieman vajaat kaksikymmentä kilometriä tunnissa. Tällainen nopeuden muutos tuo hyvällä osumalla palloon lisää pituutta melkein kaksikymmentä metriä. Oppilas oli erittäin tyytyväinen teemmämme rannekulma muutokseen, joka samalla nopeutti mailaa, mutta myös otti kipuja pois hänen ranteestaan.

### **Tavoitteet ja tulokset 16.9.2017**

#### *Tavoitteet:*

Tehokas viikko takana ja ohjelmassa on suunnittelua tuleville viikoille. Aikuisvalmennusryhmien tuotteistaminen, sisältöjen koonti sekä markkinointi alkavat nyt. Ryhmien on määrä käynnistyä joulukuun alusta, joten aikaa on hyvin suunnitella

ja luoda järkevä suunnitelma aikuisia varten. Tulen varmasti hyödyntämään osaa viime vuoden pohjista, mutta aion myös lisätä omia ajatuksiani, koska olen päävastuussa aikuisvalmennuksesta.

#### *Tulokset:*

Suunnittelu lähti vauhdikkaasti liikenteeseen. Loin kaksi erilaista mallia. Harjoitusjakson kesto, sisältö ja hinta olivat isoimmat muokattavat asiat. Viime vuonna menimme kolmella eri vaihtoehdolla, josta huomasimme, että vaihtoehtoja on liikaa. Kaksi vaihtoehtoa harjoituskokonaisuuksiksi mielestäni tarpeeksi, koska jos meillä on niitä useampi niin emme pysy itse kohta perässä mikä ryhmä on missäkin vaiheessa ja minkälainen tunti olisi vedettävä.

Sisältöihin tuli myös 4-tason koulutuksen myötä paljon uutta. Biomekaniikka testaus tuli itselleni uutena tuttavuutena ja koen sen helpottavan työtäni. Käytännössä testaan asiakkaalta muutamia ominaisuuksia kuten: ranteiden toiminta, lantion kiertopiste, alemman käden liikkeen ja lantion kierron määrän. Näillä tiedoilla pystyn ehdottamaan luonnollisinta tapaa kyseiselle pelaajalla lyödä palloa ja kehittyä omassa harrastuksessaan. Odotan innolla, kunhan olen testannut viisikymmentä ihmistä, että minkälaisia tuloksia syntyy ja pystyykö niistä tekemään johtopäätöksiä erilaisiin liikeketjuihin golflyönnissä.

### **Seurantaviikko 37 analysointi**

Viikko oli normaalista poikkeava. Ensimmäistä kertaa kolmeen vuoteen olin kiipeänä ja 4-tason koulutus oli alkamassa. Tervehdyin onneksi ajoissa ja pääsin koulutukseen. Koulutuksesta jäi paljon käyttökelpoisia ajatuksia ja ideoita mukaan. Biomekaniikka asiat ovat aina kiinnostaneet minua ja nyt pääsin tutustumaan syvemmin näihin. Uusien toimintamallien soveltaminen käytäntöön on aina haastavaa aluksi, mutta tämä järjestelmä sopii minulle. Aluksi jouduin selvittämään paljon käytännön asioita, koska testaus ei tule aluksi luontevasti. Harvoin harjoittelen asiakkailla, mutta nyt luotin systeemiin heti alusta, että uskalsin koettaa muutaman vakioasiakkaan kanssa. Tulokset olivat todella hyviä ja oma itseluottamukseni kasvoi.

Aksovaara ja Maunonen-Eskelinen (2018) esittelevät artikkelissaan oppimisympäristön merkitystä oppimiselle. Itse tilat eivät ole muuttuneet, mutta tapa oppia on. Hyödynnämme nykyisin kommunikaatiossa ja opettamisessa paljon tietotekniikka ja jopa sosiaalista mediaa. Itse hyödynnän videokuvaa paljon, koska hidastetusta kuvasta myös oppilas itse näkee oman liikkeensä.

4-tason koulutuksessa ollut Fredrid Jendelidin osuus kommunikoinnista ja visuaalisen, kineettisen ja auditiivisen puolen hyödyntämisestä opettamisessa on jäänyt minulta hyödyntämättä. Ymmärsin, että ryhmäopetuksessa olen helposti käyttänyt vain auditiivista tapaa, mutta kokeiltuani lähettää viesti kaikilla kolmella tavalla sain heti viestin menemään helpommin perille. Opettamisen perimmäinen tarkoitus on kuitenkin tavoittaa opetettava ja saada kehitystä ja ymmärrystä eteenpäin. (Aksovaara & Maunonen-Eskelinen. 2018)

### **4.3 Seurantaviikko 40**

#### **Tavoitteet ja tulokset 2.10.2017**

##### *Tavoitteet:*

Viikko alkaa Sandler-koulutuksella Reijolassa. Kommunikointi asiakkaiden kanssa erilaisilla viestintävälineillä on keskiössä koulutuksessa. Sandler on tietynlainen myyntiin keskittynyt järjestelmä, jossa pyritään auttamaan asiakasta tunnistamaan oma ostotarpeensa ja näin löytämään paras mahdollinen ratkaisu sekä asiakkaalle, että myyjällekin.

Koulutuksen jälkeen luvassa on kauden viimeinen Green Card kurssi. Ilmoittautuneita on tällä hetkellä vajaa kolmekymmentä, joten luvassa on vauhtia ja vaarallisia tilanteita. Akin kanssa vetovastuu ja kaksi ohjaajaa on saatu mukaan, joten uskon, että saadaan luotua tehokas ja innostava alkeiskurssi kaikille.

### *Tulokset:*

Reijolasta päivä käynnistyi todella hyvin. Viikon käynnistävä Sandler on aina ajatuksia herättävä, ja samalla alan myös pohtimaan omia toimintamalleja. Helppo oli huomata, että aiemmin olen langennut moneen helppoon ”sudenkuoppaan”, koska ne tulevat minulta luonnostaan. Tärkeintä tällä kertaa minulle oli jälkimarkkinoinnin merkitys ja jo olemassa olevien asiakkaiden huomioiminen. Uusiasiakas-hankinta on keskimäärin paljon vaikeampaa kuin pitää hyvää huolta nykyisistä asiakkaista.



Kuva 4. Green Card kurssi Pilkonpuisto Golf (Kuva: Toni Laakkonen).

Kauden viimeinen alkeiskurssi lähti hienosti käyntiin. Osallistujia oli aluksi 28 henkilöä, mutta kesken kurssin tämä täydentyi vielä täydeksi 30 henkilön kurssiksi. Meillä oli kauden kahteen viimeiseen alkeiskurssiin tarjous, jossa juhluvuoden kunniaksi kurssit maksoivat 30 € henkilöltä.

Tämä houkutteli paljon ihmisiä paikalle ja saimmekin loistavat kurssit aikaiseksi. Jatkossa meidän täytyy miettiä hinnoittelua mielestäni uudestaan, jos potentiaalia on näin paljon, mutta alkeiskurssin hinnoittelu hillitsee aloittamisintoa. Tavoitteemme onkin tehdä golfin aloittamisesta mahdollisimman helppoa.

### **Tavoitteet ja tulokset 3.10.2017**

#### *Tavoitteet:*

Kauden lopussa on perinteisen toimikuntien kilpailun aika. Käymme leikkimielisesti pelaamassa 9 reikää, jonka jälkeen ruokailemme klubitalolla ja jokainen toimikunta pääsee kertomaan menneen kauden kuulumisia ja tulevia suunnitelmia. Toimikunnissa on vapaaehtoisia toimijoita, joille myös tämä kilpailu on samalla kiitollisuuden osoitus hyvin tehdystä työstä ja yleensä palkitsemme muutamia toimikuntalaisia, jotka ovat suoriutuneet todella hyvin kauden tehtävistä.

#### *Tulokset:*

Tänä vuonna kilpailu oli todella tasaväkinen ja peräti kolme toimikuntaa oli samoissa yhteispisteissä kierroksen jälkeen. Saimme kuitenkin ratkottua paremmuuden matemaattisella ratkaisulla ja senioritoimikunta kruunattiin mestariksi tänä vuonna. Ensi vuoden revanssia odotellessa.

Klubitoimikunnasta palkittiin vuoden toimikuntalaisena Jukka Keto, joka esimerkiksi innosti uusia aloittelijoita ja oli monesti auttamassa allekirjoittanutta sekä kehityspäällikkö Kerosta kouluttamisessa. Keto myös otti vastaan todella monta pelikoetta, joka on korvaamaton apu meille, koska pelikoe vie aikaa kohtuullisen paljon ja meidän resurssi voidaan silloin hyödyntää jossain muualla.

### **Tavoitteet ja tulokset 4.10.2017**

#### *Tavoitteet:*

Syksy on golfopettajalle rauhallisinta aikaa. Kentät valmistautuvat talven tuloon ja ihmiset pakkailevat varusteitaan talviteloille. Muutamia tapahtumia on vielä kalenterissa ja syksyllä on korkeakoulujen liikuntailtapäivä. Tapahtuma on mukavaa vaihtelua normaaliin päivärytmiin ja pääsen samalla tutustumaan eri alojen opiskelijoihin ja opettajiin. Tänä vuonna olemme Pilkonpuisto Golfissa 12-16 välisen ajan.



*Tulokset:*

Liikuntailtapäivä keräsi yllättävän hyvin suosion taas tänäkin vuonna. Kaksitoista rohkeaa saapuivat kokeilemaan golfia, vaikka keliolosuhteet olivatkin lievästi sanoen hankalat. Vettä satoi ja välillä paistoi, mutta hyvällä asenteella vedettiin tapahtuma pakettiin.

Neljä innokasta myös halusivat käydä pelaamassa Pilkonpuiston Par-3 kentällä, mikä on mielestäni todella mukavaa. Muokkasin suunnitelmaani niin, että kaikki pääsivät kentälle, mutta annoin heille kouluissakin käytettävät muovimailat ja tennispallot, joilla pelasimme tavallista isompiin reikiin.

Suunnitelma oli menestys, koska sain ihmiset liikkeelle ja he pääsivät oikeasti näkemään mitä golf pelinä on. Kaikki ilmoittivat haluansa tutustua golfiin vielä enemmänkin, joten keräsin yhteystiedot ylös ja keväällä aion olla heihin yhteydessä ja tarjota heille omaa alkeiskurssia, joka alkaisi jo sisähallissa.

**Tavoitteet ja tulokset 6.10.2017***Tavoitteet:*

Tavoitteena on pitää täydellinen vapaapäivä golfista ja kaikesta työhön liittyvästä. Normaalisti olen työasioissa kiinni noin kymmenentuntia päivässä, joten tämän päivän haaste olisi olla täysin tavoittamissa ja tehdä itselle tärkeitä asioita. Haluaisin tehdä oman lyöntiharjoituksen, mutta tiedän, että jos menen lyömään niin, kohta olen täydessä työn touhussa. Aion avata hyvän kirjan ja lukea sitä ja urheilla sitten muuten.

*Tulokset:*

Pääsin tavoitteeseen paremmin kuin hyvin. Sain aloitettua pitkään jo haaveilemani romaanin ja samalla unohdin kaikki työasiat. Rauhallinen aamu kotona rentoutti mieltä ja muistin pitkästä aikaa miksi lepo on niin tärkeää. Stressin hallinta ja oman ajan ottaminen ovatkin henkilökohtaisia kehityskohteitani pitkällä aikavälillä.

Olen myös huomannut, että aina ei tarvitse olla tavoitettavissa, vaan työpuheli-  
men voi sulkea aika ajoin ja luottaa, että asiat hoituvat. Teen yrittäjätasoisia teh-  
täviä, joten luottamus ja yhteistyö työkavereiden kanssa pitää olla hyvä, että voi  
heittäytyä vapaalle. Hyvän levon jälkeen on taas mukava mennä takaisin töihin  
ja uudella tarmolla pääsee jatkamaan siitä mihin jäin.

## **Tavoitteet ja tulokset 7.10.2017**

### *Tavoitteet:*

Syksyn toinen hieman harvinaisempi tapahtuma eli golfkokeilu syntymäpäiväpo-  
rukalle. Olen vastaavanlaisia syntymäpäivä tapahtumia järjestänyt kolme kaiken  
kaikkiaan, joten luvassa lienee mielenkiintoinen tapahtuma. En tunne entuudes-  
taan tätä porukkaa, mutta kolmekymmentävuotissyntymäpäivät ovat kyseessä ja  
porukkaa on tulossa 15 henkilöä. Lähtökohtaisesti nämä tapahtumat ovat rentoja  
luonteeltaan, mutta katsotaan miten tällä kertaa käy.

### *Tulokset:*

Tapahtuma sujui kaikesta huolimatta. Päästessämme liikkeelle, niin asiat alkoi-  
vat sujua. Ryhmä tuli puoli tuntia myöhässä tapahtumapaikalla, joten luulin, että  
he eivät tule ollenkaan. Maltoin kuitenkin odottaa. Huomasin heti alusta, että  
osa ryhmästä oli päihtynyt. Tämä huolestutti minua hetken aikaa, mutta onneksi  
olimme ulkona. Sisätiloissa en olisi uskaltanut antaa päihtyneiden henkilöiden  
koskea mailoihin. Ryhmä huomasi, että ei olekaan niin helppoa osua liikkumat-  
tomaan palloon ja, että pallot lähtisivät hyvin, heidän täytyy keskittyä. Kokonai-  
suutena opin taas paljon uutta erilaisen ryhmän hallinnasta ja käsittelystä.

## **Seurantaviikko 40 analysointi**

Sartain ja Katsarou (2001) kertovat kirjassaan keinoja hallita työstressiä. Lause  
”Take control of the language you use” jäi mieleeni vahvasti. Heidän näkemyk-  
sensä mukaan luomme itse tunnetilan tietyn sanan yhteyteen. ”Rento” sanana  
tarkoittaa kahdelle ihmiselle täysin erilaista tunnetilaa. Toiselle sanasta tuleva  
tunnetila on paikallaan olemista, kun toiselle juoksulenkki tuo saman tunteen.

Henkilökohtaisesti löysin kirjasta itselleni käyttökelpoisia ajatuksia. Aloin pohtimaan eri sanojen merkitystä itselleni ja huomasin, että ”menestyminen” oli itselleni vaikea tapaus. Olen aiemmin määritellyt itseni tekojeni kautta, mutta poh-tiessani sanaa ja sen herättämää tunnetilaa löysin uuden ulottuvuuden. Teot eivät määritelleet menestymistäni enää, vaan pääsin yli itse luomastani stressinaiheuttajasta.

Viikkoni voivat olla hyvin hektisiä ja teen pitkiä päiviä. Luettuani kirjaa jonkin aikaa tunnistin itsestäni tällaisia sanallisia stressin aiheuttajia. Päättinkin luopua kaikista niistä ja yllättävää kyllä työperäinen stressini vähentyi. Toisin sanoen koin eri tilanteet neutraalimpana, kun tietyistä sanoista ei tullut niin vahvaa tun-nereaktiota.

Viikko oli todella hektinen ja paljon toimintoja sisältävä, mutta vastapainona sain myös pidettyä yhden täydellisen vapaapäivän. Viikon toiminnot olivat hyvin tyy-pillisiä, mutta keskityinkin tänä viikkona pitämään työperäisen stressini mahdolli-simman matalana. Tavoitteeni onkin jatkossa hyödyntää kirjan neuvoja vielä pi-demmälle ja oikeasti tunnistaa itselleni ne isoimpia tunteita herättävät sanat. (Sartain & Katsarou. 2011)

#### **4.4 Seurantaviikko 41**

##### **Tavoitteet ja tulokset 9.10.2017**

###### *Tavoitteet:*

Viikko lähtee taas käyntiin Sandler-koulutuksessa. Tavoitteena oppia kysymysten asettelusta ja oikeiden vaikutusten etsintää. Uskon, että aihe tulee auttamaan minua eteenpäin työssäni, koska suurin osa vuorovaikutuksesta tapahtuu kas-vokkain ja puhelimesta. Tällöin oikeiden kysymysten esittäminen ja oikea äänen-paino ovat hyvin tärkeää, kun yritetään selvittää asiakkaan tarpeita.

Uusi aikuisvalmennusryhmä aloittaa myös toimintansa tänään. Olen odottanut tätä ryhmää, jo jonkin aikaa, koska aikuispuolen kilpapelajaat ovat ryhmässä. Suunnittelin täysin uuden lähestymistavan lyöntiin, kun tutustuin biomekaniikka asioihin, joten mukava päästä koettamaan asioita käytännössä.

#### *Tulokset:*

Sandler-koulutus oli jälleen erittäin mielenkiintoinen. Kävimme läpi paljon erilaisia vaikutuksia ja päällimmäisenä mieleen jäi, että oikeita kysymyksiä on esitettävä niin kauan ennen kuin vaikuttavuudessa on kyse rahasta. Tämä ajatus muutti myös omia ajatuksiani, koska kun päästään puhumaan rahasta ja vaikuttavuudesta niin kipu on yleensä kohtuullisen suuri.

Loistavana esimerkkinä tästä on yritys, joka tarvitsee, vaikka nettisivuilleen verkkokaupan IT-alan yritykseltä. Nettisivuihin ei haluta investoida, mutta kun kysytään oikeita kysymyksiä ja asiakas alkaa laskemaan mielessään, että paljonko rahaa hän menettää, jos hänen verkkokauppansa ei olekaan toiminnassa tai houkuttelevan näköinen niin olemme asian ytimessä.

Sama ajatusmalli toimii myös golfissa. Jos herra X ei halua hävitä herra Y:lle joka kerta pullakahveja kierroksen jälkeen, niin hänen kannattaa ottaa opetus-tunti ja panostaa harjoitteluun. Oikeilla kysymyksillä pääsen tähän tilanteeseen, ja saan lisämyyntiä, kun näin tapahtuu.

Aikuisvalmennusryhmä oli myös todella virkistävää vaihtelua normaaliin suunnittelutyöhön, mitä olen nyt tehnyt viimeisen viikon. Ryhmässä on motivoituneita harjoittelijoita, keillä on realistiset tavoitteet ensi kesälle. Pyrin auttamaan heitä kohti tavoitteitaan ja samalla oppimaan itse enemmän ja enemmän valmennuksesta ja varsinkin yksilöinä pelaajan kehittämisestä.

## **Tavoitteet ja tulokset 10.10.2017**

### *Tavoitteet:*

Seuraavat kolme päivää meneekin tiukasti koulutuksessa Porvoossa. 4-tason koulutus jatkuu ja ohjelma näyttää erittäin mielenkiintoiselta. Ensimmäisenä päivänä käydään läpi erilaisia opetus metodeita ja tutustutaan niihin. Odotan innolla erilaisten tekniikoiden vaikutusta toisiinsa ja varsinkin, jos niitä pystyy yhdistämään järkevästi.

### *Tulokset:*

Porvoossa todella mielenkiintoinen päivä takana. Mukava oli tavata tutut kollegat taas ja vaihtaa kuulumisia. Koulutusten parasta antia on myös verkostoituminen ja erilaisiin toimintatapoihin tutustuminen. Aiheena tänään oli erilaiset lyöntitekniikat ja niiden vaikutus erilaisiin kehoihin.

Teimme muutamia erilaisia testejä ja kaikkein mielenkiintoisinta oli havaita, että jos tiedetään ihmisen pituus ja syliväli, niin pystytään jo auttamaan oppilasta eteenpäin kohtuullisen paljon. Käsien pituus vaikuttaa todella paljon alkuasentoon mistä lähdetään palloa lyömään. En ole ajatellut asiaa aivan noin, mutta jälleen sain arvokkaan työkalun lisää ja uuden lähestymistavan golflyönnin opettamiseen.

## **Tavoitteet ja tulokset 11.10.2017**

### *Tavoitteet:*

Koulutus jatkuu ja tämän päivän aiheena on golfpalveluiden tuotteistaminen. Aihe on hyvinkin tuttu itselleni, koska olemme luoneet alusta asti omat golftuotteemme, mutta mielenkiintoista on keskustella erilaisista paketeista ja katteista kollegoiden kanssa. Parasta antia on myös koettaa löytää täysin uusia tuotteita, mitä ei ole tullut itse ajatelleeksi.

*Tulokset:*

Päivän anti osoittautui kertaavaksi. Paljon tuttuja ajatuksia ja ideoita, mutta tulinkin lopputulokseen, että ei pyörää tarvitse aina keksiä uudelleen. Sisällön muuttaminen voi monesti olla järkevämpää, kuin koko paketin uudelleen laittaminen. Tällä tavoin asiakkaiden ei tarvitse aina kysyä, mitä tarjontaa on, vaan he voivat luottaa, että tuttu ja turvallinen paketti toimivat.

**Tavoitteet ja tulokset 12.10.2017***Tavoitteet:*

Koulutuksen tämän lähijakson viimeinen päivä edessä ja ohjelmassa on maa-joukkueen päävalmentajan Fredrik Jendelidin osio, jossa käsitellään pelistrategiaa. Odotan todella paljon hänen ajatuksiaan ja ideoitaan. Edelliskerran kommunikointi ajatusmallin omaksuin hyvin nopeasti omaan toimintaani ja se on tuottanut jo paljon positiivista palautetta. Ihmiset haluavat tulla kuulluiksi ja ymmärretyiksi, joten tämä malli toimii siinä todella hyvin.

*Tulokset:*

Pelistrategian läpikäyminen oli jälleen todella avartava kokemus. Nyt ymmärrän oikeasti miksi en ole maailmalla pelaamassa kilpaa golfia vaan opettamassa työkseni. Kävimme läpi erilaisten lyöntien merkityksen ja arvon. Hyvänä esimerkisenä hiekkaesteeseen lyönti tarkoittaa puolikkaan lyönnin menetystä pitkässä juoksussa.

Lyöntien arvot lasketaan yhteen lopussa ja tällöin saamme positiivisen tai negatiivisen tuloksen. Golfissa mitä enemmän tulos on negatiivisena sen parempi. Ajattelutapa, on itselleni täysin uusi ja tykästyin ajatusmalliin, jossa lyöntien arvo on määritetty ja kierroksen aikana käyt kauppaa eri lyönneillä, joka realisoituu lopussa tulokseksi. Minun täytyy ensi keväänä pelata muutama kierros ja alkaa laskea näitä arvoja. Mielenkiintoista on nähdä, että heikentääkö tämä pelaamis-tani vai parantaako tämä sitä. Odotukset ovat korkealla, mikäli opin käyttämään systeemiä.

## **Tavoitteet ja tulokset 13.10.2017**

### *Tavoitteet:*

Tehokkaan koulutusviikon päätös on jäsenellä ajatukset paperille ja samalla miettiä käytännön sovelluksia. Uskon, että pystyn luomaan koulutuksessa opitun perusteella kaksi hyvää diaesitystä, joissa käsitellään pelistrategiaa ja sen merkitystä sekä erilaisten lyöntitekniikoiden yhdistämistä toisiinsa.

Käytän opetuksessa nykyisin paljon enemmän erilaisia videoita, dioja sekä kuvia. Jotkut ihmiset ovat visuaalisia oppijoita, joten heille on tärkeää nähdä mistä on kysymys ja tämä on auttanut minua paljon. Nykytekniikka mahdollistaa helposti erilaisten esitysten ja videoiden pyörittämisen ilman pitkää säätämistä.

### *Tulokset:*

Loin kaksi diaesitystä, joilla pystyn perustelemaan opetettaville eri lyöntien merkitystä sekä eri lyöntitekniikoiden soveltamista toisiinsa. Pelistrategia tulee vasta ajankohtaiseksi ensi keväänä, mutta mielestäni on hyvä olla materiaaleja jo valmiina odottamassa.

## **Seurantaviikko 41 analysointi**

Työviikko meni tehokkaasti kouluttautuessa, ja tutustuessa uusiin menetelmiin. Parhaana antina viikosta nousi esille pelistrategian merkitys kentällä. Termi on minulle tuttu jo peli-uralta, mutta nyt ensimmäisen kerran, vasta alan oikeasti ymmärtää mitä sillä tarkoitetaan. Tilastoinnin merkitys kasvoi myös silmissäni. Jokaiselle pelaajalle löytyvät omat tärkeät arvot tilastoinnissa, joita voimme hyödyntää kehittämisessä pitkällä aikajänteellä.

Tarmion (2017) ajatukset pelistrategiasta ovat myös todella hyviä. ”Golfkierros on golfarin sota, ja sen jokainen yksittäinen reikä oma taistelunsa”-ajatus tiivistää mielestäni pelistrategian merkityksen. Olet päättänyt voittaa sodan, joten nyt on voitettava oikeat taistelut.

Sota kestää 18 reikää ja yleensä kaikilla taistelijoilla löytyy taistelukentältä kolme tai neljä todella vaikeaa taistelua. Näiden reikien kääntäminen voitoksi pitäisikin olla suuren massan tavoitteena. Henkilökohtainen heikkouteni oli, että yritin voittaa kaikki taistelut. Ajattelu malli oli hyvin kuluttava ja väkisin kentällä tulee muutama virhe, jolloin häviät kyseisen reiän taistelun.

Nykytiedoilla ja taidoilla olen pyrkinyt pois tällaisesta ajattelusta. Fredrik Jendelin ajatukset lyöntien arvoista ja selkeistä tavoitteista kentällä autoivat minua näkemään tämän ongelman. Aion jatkossa kehittää omaa pelistrategiaani enemmän kohti sodan voittamista, jossa avainasemassa tulee olemaan oikeiden taisteluiden voittaminen.

## 4.5 Seurantaviikko 43

### Tavoitteet ja tulokset 23.10.2017

#### *Tavoitteet:*

Uusi viikko taas käyntiin Reijolassa Sandler-koulutuksessa. Tämän kerran aihetta en tiedä, mutta viikko lähtee hyvin käyntiin, kunhan pääsen herättelemään aivosoluja maanantai aamuna. Päivän toisena haasteena on ripustaa golfhallille mainoksia seinälle. Tänä vuonna toimin yksin, joten tavoitteena olla loukkaantumatta projektia suorittaessa. Pidämme myös golfhallilla palaverin kehityspäällikkö Kerosen kanssa tulevista päivistä.

#### *Tulokset:*



Kuva 5. Golfhallin mainokset (Kuva: Toni Laakkonen).



Sandler-koulutus oli tällä viikolla hyvin rauhallinen. Osallistujina olivat pelkääjän minä ja kehityspäällikkö Keronen. Kouluttajan kanssa sovimme, että käsittelemme meidän yrityksen tilanteita koko aamun, kun tulimme paikalle. Teimme myös testimoniaalit Sandler-koulutuksesta, koska koemme, että toiminta on auttanut, ja vienyt meitä eteenpäin.

Kuva 3 kertoo myös, että sain mainokset hienosti paikoilleen ilman vahinkoja. Golfvalmentajan työ on suhteellisen monipuolista, jos miettii, että tämä olisi pelkästään valmentamista tai ohjaamista. Kehityspäällikön kanssa saimme myös pidettyä tehokkaan palaverin, jossa askelmerkit tulevaan saatiin sovittua. Isoimpana asiana olivat golfhallin työvuorot, koska olemme hallivastaavia.

### **Tavoitteet ja tulokset 24.10.2017**

#### *Tavoitteet:*

Päivän tavoitteena hoitaa toimistotyöt mahdollisimman pitkälle eteenpäin. Valmistella tulevat laskutukset mitkä on tehtävät huomenna ja suunnitella tulevia harjoituskokonaisuuksia. Viime vuotiset pohjat ovat olemassa, mutta niitä täytyy hieman muokata sopivammiksi tälle vuodelle. Hallin siivous on myös tulossa, joten hallin siivousvälineiden tarkistus ja päivitys.

#### *Tulokset:*

Sain päivitettyä laskutus asiat todella pitkälle. Junioreiden kesän laskutukset lähtivät liikkeelle ja samalla saimme muutaman uuden tutustujan talven treeneihin, kunhan ne pyörähtävät marraskuussa käyntiin. Huomenna hoidan loput laskutukset. Hallin siivousurakan valmistelu käynnistyi myös korjaamalla imuri toimintakuntoon ja tarkistamalla muutenkin siivousvälineiden riittävyys ja laatu.

## **Tavoitteet ja tulokset 25.10.2017**

### *Tavoitteet:*

Laskutusta edelleen eteenpäin. Tänään sain hieman alle puolet tehtyä ja huomenna hoidan kaikki laskutukset pois käsistäni ja eteenpäin. Arviolta laskuja on lähdössä vielä noin kahdeksankymmentä, joten ne vievät hetken aikaa. Luon järjestelmällämme laskun oikealle henkilölle, tulostan sen ja laitan kirjekuoreen. Tämän jälkeen postimerkki vielä paikoilleen ja kirje on valmiina postiin vietäväksi.

### *Tulokset:*

Sain hoidettua kaikki laskutusasiat, joten pääsin tavoitteeseeni. Vastaan käytännössä koko tuotantoketjusta, koska ensimmäisenä luon kontaktin opetettavaan. Seuraavaksi sovimme valmennuksen ajankohdan, jonka jälkeen pidän opetustunnin. Valmennuksen jälkeen sovimme jatkotoimenpiteistä, joita ovat uusi tunti tai maksu joko kassaan tai laskulla.

Näiden toimenpiteiden jälkeen vielä viikon jälkeen viimeisestä opetustunnista jälkimarkkinoin ja kysyn opetettavan kuulumiset. Hyvin useasti jälkimarkkinointi tuottaa lisämyyntiä, koska on havaittu, että opetuksesta on hyötyä tai joku asia ei ole vielä mennyt täysin perille. Osa tietenkin ei halua vielä lisää valmennusta, koska halutaan harjoitella enemmän ja katsoa mitä käy. Haluan kuitenkin jälkimarkkinoinnilla säilyttää kontaktin asiakkaaseen.

## **Tavoitteet ja tulokset 26.10.2017**

### *Tavoitteet:*

Päivän isoin tavoite on siivota golfhalli. Olen varannut tähän projektiin aikaa kahdeksan tuntia. Siivous pitää sisällään: koko hallin imurointi, tavaroiden paikoilleen laitto, pölyjen pyyhintä, simulaattorin & analysaattorin koekäyttö ja pallojen lajittelu sekä huolto. Tänä vuonna en usko, että viritämme vesiestettä toimimaan, koska se on hankala pitää siistinä ja monet pelaajat huolimattomasti ovat astuneet kyseiseen vesiesteeseen.

*Tulokset:*

Päivä oli pitkä ja raskas, mutta sain suoritettua kaikki tehtävät. Voimme ruveta markkinoimaan ja myymään hallin kausikortteja ensimmäisille innokkaille. Pahin toimenpide tänään oli pallojen lajittelu ja huolto. Palloja on yhteensä noin viisituhatta kappaletta, joten niiden putsaus otti oman aikansa. Sain samalla myös toimistotarvikkeet tuotua Pilkonpuisto Golfista golfhallille, niin pääsemme myymään hallin kausikortteja.

**Tavoitteet ja tulokset 28.10.2017***Tavoitteet:*

Aion päivystää hallilla muutaman tunnin ja katsoa saadaanko kausikortteja myytyä. Alan käymään viime vuoden kausikorttilaisia läpi puhelimella ja kysyn heidän intoaan golfata myös tänä talvena. Sandler-koulutuksessa olemme luoneet meille hyvän lähestymistavan jo olemassa oleviin asiakkaisiin. Parasta tilanteessa on, että käytännössä kaikki keille aion soittaa tuntevat minut entuudestaan. Mielestäni on paljon helpompaa soittaa myyntipuheluita tutuille ihmisille, kun lähteä täysin vieraille kauppaamaan jotain tuotetta.

*Tulokset:*

Kuuden tunnin päivystäminen tuotti kohtuullisen tuloksen. Puhelimen kautta sain myytyä viisitoista kausikorttia, mikä on hyvä määrä, koska soitin 35 puhelua. Hallilla piipahti myös kymmenen henkeä, jotka kaikki ottivat kausikortin, joten myynti saatiin hyvin käyntiin. Aion jatkossakin olla yhteydessä ihmisiin puhelimella ja kysyä kuulumisia sekä intoa golfata talvella.

**Seurantaviikko 43 analysointi**

Kanta-asiakkaiden huomioiminen nousi tämän viikon teemaksi. Sandler-koulutuksessa kävimme läpi yrityksemme asiakasryhmiä, joista nousi selkeitä kohteita, keihin pitäisi olla aktiivisesti yhteydessä. Huomasin samalla, että olen alitajuisesti vältellyt tiettyjä asiakasryhmiä konfliktien pelossa.

Olen ajatellut, että he eivät käytä meidän palveluitamme, koska eivät ole kiinnostuneita. Minulle oli vaikeaa aluksi alkaa myydä ihmisille, koska kuvittelin, että heitä ei kiinnosta tuotteemme. Viestinnän oikea aikaisuus ja tapa ovat auttaneet minua ongelman kanssa. Tiirikainen avaa kirjassaan ajatuksia onnistuneesta sisäisestä viestinnästä. Ristiriita tilanteissa tilanteen selvittäminen mahdollisimman selkeästi pitäisi pitää mielessä, eikä päästää tilannetta tunteen puolelle.

Toimin paljon sidosryhmien kanssa ja välillä syntyy väkisin konflikti tilanteita. Olen luonteeltani konflikteja välttelevä, mutta tutustuttuani Tiirikaisen ajatuksiin huomasin, että pitämällä tilanteen mahdollisimman selkeänä pääsen purkamaan nämä ristiriita tilanteet. Seuratoiminnassa helposti ajautuu katsomaan asioita vain yhdeltä kantilta, jolloin suosin jotakuta, vaikka pitäisi pyrkiä olemaan puolueeton. (Tiirikainen V. 2010)

Isoin muutos kohdistui kuitenkin omaan suhtautumiseeni. En ajattele enää, että asiakkaat eivät ole kiinnostuneita tuotteestamme, vaan keskityn viestimään tietoa eteenpäin. Ajattelen nykyisin niin, että asiakkaalla on ongelma ja minä voin häntä siinä mahdollisesti auttaa, mikäli hän niin haluaa. En myy tietoisesti mitään, mutta jos tilanne kehittyy oikeaan suuntaan, voin tarjota palveluitamme. Asennemuutos itsessäni helpotti työtäni todella paljon, koska olen nyt rennompi myyntitilanteissa ja osaan käsitellä myös ei-vastaukset.

## **4.6 Seurantaviikko 44**

### **Tavoitteet ja tulokset 30.10.2017**

#### *Tavoitteet:*

Viikko käyntiin Sandler-koulutuksessa. Tulevalla viikolla mukaan liittyy isompi porukka, niin pääsemme tekemään erilaisia käytännön harjoituksia, mitä odotan kovasti. Ohjelmassa golfhallilla puheluiden soittamista sekä päivystämistä. Rauhallinen viikko tulossa kaiken kaikkiaan.

*Tulokset:*

Sandler-koulutus osoittautui jälleen loistavaksi viikon aloittamiseen. Tutustuimme uusiin tulokkaisiin mukavilla käytännön harjoituksilla ja samalla opetimme myymään toisillemme mitä erilaisempia asioita. Käytännön harjoitukset kehittävät mielestäni kaikkein eniten, kunhan opponoiija on hyvä. Kouluttajamme opponoi minua muutamaa otteeseen ja sain taas todella hyviä neuvoja, miten edetä.

Oikeiden kysymysten merkitys kasvaa edelleen. Tärkeää on löytää asiakkaan todellinen kipu, että mitä hän oikeasti haluaa. Ymmärsin samalla myös, että väkisin ei kannata kauppaa alkaa vääntämään, jos näyttää, että asiakas on vain hakemassa lisätietoja. Potentiaalisen asiakkaan tunnistaminen olikin tämän päivän asioista itselle tärkein.

Golfhallilla normaalit toimenpiteet puhelimella viisitoista soittoa, sekä halli päivästä. Loka- ja marraskuu ovat pitkälti meidän lomakuukausia, mutta tänä vuonna en lähtenyt lämpimään vaan halusin panostaa kouluttautumiseen. Olen saanut paljon uusia työkaluja niin valmentamiseen, kuin muuhunkin työskentelelyyn.

**Tavoitteet ja tulokset 31.10.2017***Tavoitteet:*

Päivän ohjelmassa golfhallilla työskentelyä. Hyvin lyhyt päivä, koska kehityspäällikkö Aki Keronen on lomalla, niin minullakaan ei ole paljoa työtehtäviä. Tavoitteena soittaa kaksikymmentä puhelua ja hoitaa niistä tulevat laskutukset sekä levätä.

*Tulokset:*

Golfhallilla asiat ovat mallillaan. Sain puhelut soitettua ja neljä kausikorttia myytyä. Tänä vuonna meille on uutuutena golfhallin VIP-kausikortti. Normaaliin kausikorttiin lisänä pakettiin kuuluu analysaattorin rajaton käyttö ja tarvittaessa mailoille kaappipaikka hallilta. Tuote on ollut suosittu ja markkinointi on ollut helppoa. Lyhyen päivän jälkeen onnistuin myös lepäämään tehokkaasti.

## **Tavoitteet ja tulokset 1.11.2017**

### *Tavoitteet:*

Marraskuun ensimmäinen päivä lähtee vauhdikkaasti käyntiin. Rookie Communications Oy:n kanssa yhteistyössä tehty video kuvaus projekti jatkuu tänään ja saamme uutta markkinointi materiaalia. Keskitymme markkinoimaan kausikortteja isänpäivä lahjaksi. Meillä on myös juniori- ja valmennustoimikunnan kokous illalla, jossa päätetään tulevan hallikauden valmennusten maksuista ja sisällöistä. Esittelen sisällöt aikuisvalmennuksen puolelta ja hinnoittelun, johon toimikunta ottaa kantaa.

### *Tulokset:*

Kuvasimme videon, joka esittelee samalla golfhallin toimintoja, mutta kertoo myös kausikorteista sekä opetuksesta. Käytämme markkinoinnissamme paljon sosiaalista mediaa ja etenkin Facebookia, joka on päämarkkinointikanavamme sähköisen mainonnan puolella. Tiedotamme paljon asioita sähköpostilla ja eBirdien välityksellä, mutta markkinointi tapahtuu Facebookissa.

Illan toimikunnan kokous sujui osaltani loistavasti, koska kaikki suunnitelmani hyväksyttiin yksimielisesti ja pääsen toteuttamaan niitä. Aikuisvalmennus muuttuu testaamisen puolella radikaalisti, koska aiemmin emme ole juurikaan testanneet pelaajia, mutta nyt kaikkien kanssa tehdään biomekaniikka testit, joiden perustella lähdemme suunnittelemaan lyöntiliikkeen muutoksia yhdessä pelaajan kanssa.

## **Tavoitteet ja tulokset 2.11.2017**

### *Tavoitteet:*

Kolme tuntia yksityistunteja luvassa, jotka kaikki ovat vanhoja asiakkaita. Kuvaan kaikkien lyönnit, jonka pohjalta alamme tekemään muutoksia heidän lyön-teihinsä. Yhden kanssa teemme myös biomekaniikka testit, jotta tiedän tarkemmin, miten hänen kehonsa toimii luonnollisesti. Testit antavat minulle hyvän käsityksen, miten opetettavan keho toimii ja tuottaa eniten voimaa.

*Tulokset:*

Kaikki kolme tuntia menivät yli odotusteni. Paras tapaus oli herra, kenen kanssa teimme samalla biomekaniikka testit. Siirsimme painopisteen lantion kiertopisteen päälle heti alkuasennossa ja alkoi tapahtua todella hyviä asioita. Nautin itse todella paljon, kun opetettavilla tulee onnistumisen tunteita ja heidän innostuksensa tarttuu myös minuun.

Kaksi muuta yksityistuntia olivat selkeämpiä, koska testit olimme jo tehneet ja heidän kanssaan kertosimme vain opittuja asioita. Edellisellä kerralla hyvin opittu hyvä liikerata oli hukkunut vanhoihin liikemalleihin, niin herättelimme uuden hyvän tekemisen taas henkiin ja pallo alkoi saada taas kyytiä.

**Tavoitteet ja tulokset 3.11.2017***Tavoitteet:*

Jälleen helppo päivä tulossa. Hallille pitää viedä täydennystä toimistotarvikkeisiin. Päivän kohokohtana pitäisi olla uuden kahviautomaatin saapuminen hallille. Vanha kone oli parhaat päivänsä jo nähnyt ja uuden koneen tekniikka on mennyt mukavasti eteenpäin. Asentaja lupaili tulevansa puolen päivän aikaan, joten kerkeän aamulla hoitamaan täydennykset ja loppupäivä meneekin konetta asentessa.

*Tulokset:*

Kahvikone saapui tasan kello kaksitoista ja asentaja olikin reilulla päällä, että asensi koneen ihan loppuun asti ja käyttö koulutti minut vielä koneen saloihin. Uusi kone toimii todella hyvin ja uudet vaihtoehdot lämmittävästi varmasti hallilla kävijöiden mieltä kylmänä talvena.

## Seurantaviikko 44 analysointi

Brändin merkitys yritykselle nousi tämän viikon teemaksi. Kuvasimme markkinointi videon golfhallista, jota pääsimme heti jakamaan sosiaalisessa mediassa. Video oli informatiivinen ja hyvin toteutettu. Normaalista poikkeavaa videossa oli, että huumori oli jätetty taka-alalle ja keskityimme golfhallin esittelyyn. Aikaisemmat videomme ovat keskittyneet näyttämään golfin rentona, hauskana ja jopa humoristisena lajina. Opetuksen tuotteita on markkinoitu satiirin keinoin ja olemmekin saaneet hyviä tuloksia. Hestad (2013) nostaa kirjassaan hyvin esille, että kun tuotetta brändätään, niin nykypäivänä sitä ei voi tehdä yli. Yliam-puminen nostaa asiakkaan odotukset taivaisiin ja pahimmassa tapauksessa, jos tuote ei toimita luvattuja asioita, on pettymys valtava ja brändi arvo romahtaa.

Aloin miettimään tätä ajatusta meidän kohdalla ja onneksemme ammattilaiset auttavat meitä. Markkinointimme perusajatus on rikkoa vanhoja elitistisiä käsitteitä golfista ja avata suuremmalle yleisölle mahdollisuus kokeilla ja jopa harrastaa lajia. Olemme mielestäni onnistuneet hyvin, koska monet asiakkaistamme sanovat, että tulivat juuri hauskan videon takia kokeilemaan lajia.

Aiomme jatkaa samalla linjalla, mutta meidän täytyy olla varovaisia, ettemme ylimyy tätä hauskuutta tai huumoria. Meidän toiminta perustuu näille ajatuksille, mutta muista pelaajista ja harrastajista emme voi ikävä kyllä olla vastuussa. 1300 jäsenen urheiluseurassa joukkoon mahtuu myös paljon muutakin kuin hauskuutta ja huumoria, mutta onneksi tämä ei suoranaisesti vaikuta brändiimme.

## 4.7 Seurantaviikko 47

### Tavoitteet ja tulokset 20.11.2017

#### *Tavoitteet:*

Jälleen viikko lähtee käyntiin Sandler-koulutuksella. Peruskurssin päätyttyä ryhmään on tullut paljon uusia ihmisiä eri aloilta. Mukava tutustua uusiin ihmisiin ja verrata toimintamalleja esimerkiksi, kun myydään työtuolia tai golftuntia.



Molemmissa on paljon samaa, koska järjestelmä pysyy ennallaan, mutta tyyli muuttuu radikaalisti, kun myydään abstraktia asiaa. Päivä jatkuu koulutuksen jälkeen suunnittelemalla illan edustusryhmän junioriharjoitukset sekä aikuisvalmennusryhmän opetustunti. Käymme paljon läpi teknisiä asioita näin syksyisin, koska nyt voi ja kannattaa tehdä muutoksia lyöntiin. Vuodenvaihteen jälkeen isoimmat muutokset pitäisi olla tehty, jonka jälkeen tarvitaan suuria toistomääriä.

#### *Tulokset:*

Sandler-koulutus ei pettänyt tänäkään aamuna. Sain paljon hyviä ajatuksia koskien markkinointia ja ihmisten aktivointia. Itselleni loistava muistisääntö on, että anna asiakkaan maalata taulu, etten ala maalata hänen tauluunsa kuvia, joita hän ei tarvitse. Aiemmin huomasin, että alan ratkaista asiakkaan ongelmaa jo ennen kuin hän on edes kertonut, mitä varten hän täällä on. Tämän ajattelumallin ymmärtäminen ja sisäistäminen ovat mielestäni todella tärkeää myyntityössä.

Junioreiden kanssa saimme harjoitukset hyvin käyntiin. Syksy käynnistyy video kuvauksilla, joista näemme hidastuksissa, että minkälaisia liikkeitä tapahtuu lyönnin aikana. Videokuvaus onkin golfvalmentajan yksi tärkeimmistä apuvälineistä. Golflyönti voi tuntua lyöjästä täysin oikeaoppiselta, mutta yleensä tunne valehtelee. Video on armoton, koska näemme ne kaikki pienet liikkeet, mitä emme tunne liikkeen aikana.

Aikuisten kanssa olemme jo kaksi viikkoa harjoitelleet ja päässeet mukavasti eteenpäin. Hallikauden aikana on mahdollista tehdä yksi tai kaksi isoa muutosta. Liikemallit ovat enemmän pelanneilla niin iskostuneita, että ei kannata lähteä haukkaamaan liian isoa palaa, että muuttaisi kolme tai neljä asiaa. Tämä aiheuttaa yleensä hämmennystä pelaajassa, joka näkyy huonoina lyönteinä ja heikkona harjoittelumotivaationa.

Yksi iso asia, jos saadaan muutettua lyönnit paranevat tasaisesti ja motivaatio tekemiseen säilyy. Pyrin aina saamaan positiivisen kierteen aikaiseksi, että oma into ja lajin mielekkyys säilyisivät. Tämäkin on taito, mitä on pitänyt harjoitella todella paljon ja uskon, että voin tulla siinä vielä paljon paremmaksi.

## Tavoitteet ja tulokset 21.11.2017

### *Tavoitteet:*

Tiistait ovat minulle rauhallisia päiviä. Tänään tulee yksi kouluryhmä tutustumaan golfiin ja hallin toimintoihin. Aikaa ei ole hirveästi, joten vedämme nopean tutustumisen ja koetamme osua palloon. Luokka on lukion toisella vuosiasteella, joten sovimme opettajan kanssa, että kerron hieman omaa urapolkuani ja, että kuinka oikein päädyin Joensuuhun ja opettamaan golfia.

Oman urapolun miettiminen on kohtuullisen mukavaa puuhaa, koska olen kokenut matkan varrella kaikenlaista. Väkisin tulee mieleen omat lukioajat ja kun olin samanlaisessa ryhmässä kuuntelemassa jonkun entisen huippu-urheilijan tarinaa. Tavoitteena on samalla tavalla innostaa nuoria tavoittelemaan unelmiaan, niin kuin itsekin tein ja teen edelleen.

### *Tulokset:*



Kuva 6. Mehtimäen Golfhalli (Kuva: Toni Laakkonen).

Rauhallisesta tiistaista tulikin loppujen lopuksi erittäin mielenkiintoinen. Istutin lukior ryhmän kuvassa 4 näkyvälle viheriölle ja pääsin kertomaan omaa tarinaani. Olin etukäteen jo päättänyt, että aion pitää tapahtuman hyvin rentona, koska muistin, että kuuntelu tuon ikäisenä ei ole vahvimpia ominaisuuksia.

Ryhmä osoitti yllättävän paljon kiinnostusta tarinaani kohtaan, ja sainkin pidettyä tunnin hyvin rentona. Ryhmäläiset esittivät paljon loistavia kysymyksiä ja pääsin jakamaan ajatuksiani ja kokemuksiani urheilijan polun eri vaiheilta. Hyvän pituisen tarinatuokion jälkeen siirryimme kokeilemaan golfia, joka meni oikein hienosti.

Tunnin jälkeen päädyin vielä pohtimaan omaa polkuani ja mietin mielessäni, olisinko tehnyt jotain toisin. Tämä kysymys nimittäin nousi esille ryhmän kysyttämänä. Hetken asiaa pohdittuani huomasin, että jos minulla olisi ollut samat tiedot ja resurssit käytettävissä 10 vuotta sitten, niin en olisi tehnyt mitään toisin. Voin rehellisesti sanoa yrittäneeni kaikkeni niillä tiedoilla, mitä oli saatavilla.

Nykytiedolla en voi tietenkään sanoa näin, mutta jälkiviisaus ei ole koskaan kiinnostanut minua. Aina voi asioita tehdä paremmin, mutta täytyy muistaa, että tekniikat ja ajatukset kehittyvät aikojen saatossa, esimerkiksi tietotaito ihmiskehon toiminnasta on mennyt valtavasti eteenpäin viimeisen 10 vuoden aikana. Omalla kohdallani tämä tarkoittaa, että harjoittelin väärä asioita viimeiset vuodet ja kehitystä ei tullut. Lopputuloksena oli kiinnostuminen valmennusta kohtaan ja pyrkiminen siinä mahdollisimman hyväksi.

## **Tavoitteet ja tulokset 22.11.2017**

### *Tavoitteet:*

Muutama laskutuksen luonti ja lähetys sekä hallin siivouksen aloittaminen. Golfhalli avataan virallisesti kaikille tulevana viikonloppuna ja paikkojen siistiminen on loppuviikon isoin tavoite. Yleinen siisteys on kohdallaan, mutta paikkojen kuntoon laitto vie aikansa. Hallin avoimet ovet ovat tulevana viikonloppuna, jolloin myymme paljon kausikortteja. Pelaajat ovat levänneet kesäkauden loputtua, ja nyt myös muutkin, kuin innokkaimmat harrastajat pääsevät hallille harjoittelemaan. Kausikorttien myynti alkoi heti kesäkauden päätyttyä syyslomaviikolla.

*Tulokset:*

Sain luotua laskutukset nopeasti ja tehokkaasti. Pidin pitkän ruokatauon ja valmistauduin henkisesti aloittamaan golfhallin perusteellisen siivouksen. Urakasta suurin osan olin jo suorittanut aiemmin, mutta nyt oli luvassa mailojen järjesteleminen, turhien aikakausilehtien hävittäminen ja toimistotilojen järjestäminen.

Sain aloitettua kaikki tehtävät, mutta muutama yllättävä yksityistunti sotki alkuperäisen suunnitelman ja päätin siirtää lopun siivouksesta huomiseksi. Yllättävän monesti saan myytyä ylimääräisiä opetuksia, mikäli olen vain paikan päällä ja aktiivinen itse. Ihmiset tykkäävät, kun käyn kysymässä heiltä kuulumisia ja samalla kynnys pyytää apua golflyöntiin madaltuu, koska opettaja on aloittanut keskustelun.

**Tavoitteet ja tulokset 24.11.2017***Tavoitteet:*

Golfhallin avajaissiivous päivä. Koko hallin imurointi ja paikkojen järjestely ovat tavoitteena. Huomenna kun halli avataan, niin ei ole aikaa järjestellä paikkoja, vaan aika menee ihmisten kanssa keskustellessa ja myymässä kausikortteja. Golfhallille pääsee kausikortin ostettuaan aamu kuuden ja ilta kahdeksan välillä mihin aikaan tahansa. Ovesta pääsee sisään viisi numeroisella ovikoodilla, jonka toimitan kausikortin oston yhteydessä. Uskon, että huomenna pääsen antamaan paljon ovikoodeja ja verkostoitumaan täysin uusien ihmisten kanssa.

*Tulokset:*

Siivous on suoritettu ja lähtiessäni hallilta kaikki oli kohdallaan. Imurointi oli yllättävän nopea toimenpide ja samalla sain myös testattua imurin toimintakunnon sekä imutehon. Molemmat osoittautuivat moitteettomiksi. Ovikoodit pitää luoda erillisellä sovelluksella golfhallin sisäisessä verkossa. Loin valmiiksi kolmekymmentä täysin uutta ovikoodia ja samalla siirsin kaikki ovikoodit sähköiseen muotoon. Aiemmin koodit olivat olleet paperilla, mutta nyt kaikki löytyvät tekstinkäsittelyohjelmasta, joka tarkoittaa, että koodien antaminen ja tarvittaessa muokkaaminen onnistuvat paljon helpommin.

## **Tavoitteet ja tulokset 25.11.2017**

### *Tavoitteet:*

Golfhallin virallinen avaamispäivä muille kuin kausikorttilaisille. Samalla pidämme avoimia ovia Karelia Golfin jäsenille, että he voivat tulla tutustumaan golfhalliin ja sen toimintoihin. Odotan kohtuullisesti kävijöitä, vaikkakin suuri osa vakituisista asiakkaista on jo lunastanut oman kausikorttinsa hallilla.

Esittelemme hallia monin tavoin ja toivomme tällä, että saisimme kausikortti myyntiä aktivoitumaan vielä entisestään. Monet harrastajat aloittavat vasta käymään golfhallilla vuodenvaihteen jälkeen, koska on mukava tehdä myös muuta. Hiihto ja laskettelu ovatkin monen golfia pelaavan talviharrastuksia. Perinteinen hiihto tukee todella hyvin golfharrastusta, koska hapenottokyky paranee.

### *Tulokset:*

Avoimet ovet olivat menestys. Saimme paljon uusia kausikorttilaisia, koska pelaajat luulivat hallin olevan kiinni ennen tätä päivää. Golfhalliin mahtuu kerrallaan harjoittelemaan noin kolmekymmentä henkilöä, joten tilaa on harjoitella turvallisesti.

Tälle vuodelle lanseeraamamme uusi VIP-kausikortti on myös saanut hyvän vastaanoton. Yli puolet kortin ostajista on VIP-kausikorttilaisia. Uudistus on ollut positiivinen ja olemme saaneet analyysoijilta paljon lisää käyttöä, mitä esimerkiksi viime vuonna ei ollut.

Panostamme markkinointia vielä vuodenvaihteeseen, koska haluamme saada vanhentuvat liikuntasetelit ihmisiltä hyötykäyttöön. Seteleitä voi käyttää monipuolisesti meidän palveluihimme. Kausikortti, opetus ja simulaattori ovat suurimpia liikuntaseteleiden käyttökohteita.

## Seurantaviikko 47 analysointi

Viikko oli todella mielenkiintoinen, koska suuri osa ajasta meni hallin virittämiseen ja valmisteluun avajaisia varten, mutta pääsin myös esiintymään. Aloin miettimään esiintymistä ja esilläoloa. Päivittäin olen esillä, tai esiinnyn joko yksittäisille ihmisille tai ryhmille. Olen saanut paljon palautetta esiintymisestääni, että johdonmukaisuus ja ymmärrettävyys ovat hyvällä tasolla.

Isoin asia, mitä olen miettinyt, viimeisien kuukausien aikana on kehon kieli ja sanaton viestintä. Olen pohtinut käsien asentoja opetustilanteessa ja niiden vaikutusta oppilaan käyttäytymiseen. Mari Kellokumpu avaa blogissaan hyvin ajatuksia tästä, että sanaton viestintä tulkitaan helposti väärin ja tulee virhetulkintoja. Aloin ajattelemaan, että jos pidän käteni ristissä rinnalla opetustilanteessa, niin opetettavalle tulee helposti mielikuva, että arvostelen häntä. (Kellokumpu 2018)

Koetin kahden henkilön kanssa tätä teoriaa. Ensimmäiselle henkilölle sanoin, että laitan kädet ristiin rinnalle, koska minusta on mukava pitää käsiäni tällä tavoin. Toiselle henkilölle en sanonut mitään tästä. Puolen tunnin jälkeen kerroin molemmille henkilöille tästä kokeesta ja tulos oli mielenkiintoinen.

Ensimmäinen henkilö oli unohtanut käteni täysin, kun olin asiasta hänelle maininnut ja jatkanut lyöntejään ilman häiriötä. Toinen pelaaja mainitsi, että oli kiinnittänyt huomiota käsiini monta kertaa, vaikka emme olleet asiasta mitään puhuneet. Tämä mielestäni vahvistaa käsityksen sanattoman viestinnän voimasta, vaikka otos onkin todella pieni. Aion jatkossa kertoa ryhmäläisille, että pidän mielelläni käsiäni rinnalla ristissä, niin toivoin, että vältämme turhat konfliktitilanteet, sekä oppilaat pystyvät keskittymään täysin harjoituksiinsa ilman, että miettivät miten minun käteni ovat.

## 4.8 Seurantaviikko 48

### Tavoitteet ja tulokset 27.11.2017

#### *Tavoitteet:*

Maanantain avaa Sandler-koulutus. Ohjelmassa tällä viikolla on lisää käytännön harjoituksia ja kokeilemista, että mikä toimii ja mikä ei. Pidän näistä harjoituskerroista, koska saan aina työkaluja parantaa omaa tekemistäni. Kriittinen arviointi omaa toimintaa kohtaan auttaa nostamaan tuloksia myyntityössä ja ulkopuolinen opponoija on aina tervetullut lisä tällaisessa.

Viikko lähtee myös käyntiin viikkopalaverilla kehityspäällikkö Aki Kerosen kanssa. Mietimme keinoja nostaa naisgolfaajien määrää ja aktivoida heitä pelaamaan enemmän. Viime vuodet ovat olleet haastavia naispuolisille pelaajille, koska nais-toimikunnasta on lähtenyt muutama todella aktiivinen jäsen muihin tehtäviin. Isona tavoitteena miettiä ratkaisuja tehdä golfista houkuttelevampaa myös naisten silmissä.

#### *Tulokset:*

Koulutuksessa tuli erinomaisia vinkkejä. Käsittelimme esisopimusta ja sen merkitystä myyntityössä. Huomasin omassa työskentelyssäni, että luulen käyväni esisopimuksen läpi, mutta todellisuudessa laitankin mutkat suoriksi ja alan taas ratkaisemaan asiakkaan ongelmaa. Kahden harjoituskerran jälkeen aloin ymmärtämään, että mitä kannattaa kysyä ja missä kohtaa.

Kysymystenasettelu on todella tärkeää, mutta vielä tärkeämpänä pidän omaa äänenpainoani. Helposti huomaa olevani todella tiukkasävyinen, vaikka en sitä tarkoittaisikaan. Pehmentämällä äänenpainoani ja kysymällä oikeita kysymyksiä saan varmasti parempia tuloksia aikaiseksi. Löysimme kehityspäällikön kanssa muutaman uuden vaihtoehdon aktivoida naisjäseniä. Tulemme tekemään kaksi tapahtumaa, jotka on suunniteltu erityisesti naisia varten. Naistoimikunta pääsee vaikuttamaan sisältöön ja olemaan mukana toteuttamassa projektia. Otimme myös tavoitteeksi saada kaksi aikuisvalmennusryhmää naisista.

## **Tavoitteet ja tulokset 28.11.2017**

### *Tavoitteet:*

Olen tiistain ja keskiviikon kouluttautumassa Helsingissä. Aiheina ovat puttivalmennus, kenttäarkkitehtuuri sekä erilaisten välineiden vaikutus hyvään kierrostulokseen. Ensimmäisenä päivä käsittelemme puttia ja kenttäarkkitehtuuria. Aiheet ovat itselleni aika neutraaleja, eli mukava saada lisätietoa, mutta minulla ei ole valmiiksi isoa kiinnostusta aiheisiin.

### *Tulokset:*

Ensimmäinen päivä oli hyvin silmiä avaava. Sain puttivalmennukseen työkaluja lisää ja varsinkin kaipaamiani testejä, millä voin kartoittaa asiakkaiden puttityylejä. Mielestäni kouluttajan esittämä malli, missä puttityylejä on neljä erilaista antaa mukavan laajan vaihtoehto valikoiman minulle opettajana käyttöön. Tulen varmasti hyödyntämään näitä omassa työssäni.

Kenttäarkkitehtuuri osoittautui ennako-odotusteni mukaiseksi. Päivän isoin suoritus oli pysyä hereillä nämä oppitunnit. Kaiken kaikkiaan en oppinut juuri uutta aiheesta, mutta kertaaminen on tärkeää. En näe vielä, että voisin hyödyntää näitä tietoja työssäni, mutta mikäli toimenkuvani muuttuu tai pääsen enemmän toimimaan kenttätoimikunnan kanssa, on näistä tiedoista varmasti hyötyä.

## **Tavoitteet ja tulokset 29.11.2017**

### *Tavoitteet:*

Toisena koulutuspäivänä käsittelemme pelkästään välineiden merkitystä golfkieroksella. Olen omat mailani räätälöinyt itseäni varten jo useamman vuoden ja ymmärrän toimenpiteen tärkeyden. Oikeanlaiset välineet mahdollistavat lyöntien toistamisen. Harmikseni, näen monta kertaa pelaajilla liian vaikeita välineitä. Tämä tekee jo valmiiksi vaikeasta pelistä vielä vaikeamman. Toivonkin saavani työkaluja auttaa opetettaviani ymmärtämään välineiden merkityksen ja panostamaan niiden laatuun. Näin tekemällä uskon, että välttäisimme harrastuksensa aikaisessa vaiheessa lopettavat pelaajat.



*Tulokset:*

Välinemaailma yllättää joka kerta. En ole koskaan perehtynyt mailoihin kovinkaan tarkasti. Olen aina uskonut, että minun pitää pystyä lyömään vaadittu lyönti millä mailalla tahansa. Tänään opin, että kahdella asteellakin on golfmailassa todella iso merkitys. Mailaa voidaan vääntää yllättävän moneenkin suuntaan. Kunnioitukseni mailanrakentajia kohtaan nousi todella paljon tämän päivän opitun perusteella. He tekevät tehtaissa todella tarkkaa työtä. Varren suuri merkitys lyöntiin yllätti myös, koska mailan ominaisuuksista kaksi kolmasosaa tulee varresta ja lavasta vain yksi kolmasosa.

Yksi Suomen parhaista mailanrakentajista oli opettamassa meille mailojen ja varrien eroja. Tämä osoittautui todella mielenkiintoiseksi tapahtumaksi, koska sain paljon argumentteja mitä voin käyttää omien asiakkaitteni kanssa. Ennen vanhaan mailat ostettiin kokeilematta niitä, mutta nykyisin kaikki mailat testataan ennen ostoa, joka varmistaa, että kyseinen maila sopii juuri tälle pelaajalle.

**Tavoitteet ja tulokset 30.11.2017***Tavoitteet:*

Päivä alkaa hyvissä ajoin yhdeksältä palaverilla kehityspäällikön kanssa. Käsittelemme tulevia asioita mitä hallilla täytyy tehdä ja uusia markkinointi ajatuksia. Uskon, että koulutuksessa käymäni asiat jutellaan myös läpi, koska sisäinen koulutus on myös tärkeää.

Iltapäivällä jään tekemään hallivalvontaa ja aloittamaan uusia junioreiden harjoitusryhmiämme. Nuorimmat tulevat näin torstaisin ja tällä hetkellä nuorin ohjatussa valmennuksessa on neljä vuotias. Lasten kanssa tärkeää on innostaa liikkumaan ja kokeilemaan erilaisia lajeja. Golfharjoituksissa teemme paljon kärrynpyöriä, kuperkeikkoja ja pomppuja, koska nykynuoret eivät liiku enää niin paljoa. Hienoa nähdä, että vanhemmat tuovat nuoria meidän golf valmennukseen. Olen itse toiminut muutaman juniorin kanssa, jotka aloittivat neljä vuotiaina ja ovat nyt kahdeksan vanhoja. Kehitys on ollut mieletöntä ja todella mukava nähdä, mihin asti pääsevät, jos vain motivaatio jatkuu. Tärkein tehtävämme onkin ruokkia sisäistä intoa ja saada lapset liikkumaan.

*Tulokset:*

Palaveri kehityspäällikön kanssa oli hedelmällinen. Pääsimme keskustelemaan erilaisista harjoituksista ja pohtimaan yhdessä millä tavoin viemme valmennusta eteenpäin Karelia Golfissa. Keskustelun jälkeen vasta tajusin, kuinka harvoin oikeasti keskustelemme valmentamisesta ja aloinkin miettimään saisimmeko tehdä tätä useammin. Ajatusten vaihto ja mielipiteet ovat todella tärkeitä, kun kehitämme toimintaa eteenpäin, että pysymme samalla sivulla.

Ensimmäiset harjoitukset nuorimpien kanssa menivät todella hauskaasti. Tutustuimme ensin hieman toisiimme, jonka jälkeen rupesimme leikkimään leikkejä ja ohessa löimme hieman golfpalloa. Kaikki olivat tyytyväisiä ja iloisia tunnin sisältöön sekä aktiivisuuteen. Henkilökohtaisesti pidän tärkeimpänä aluksi näyttää vanhemmille, että osaamme työmmä ja heidän lapsensa saavat turvallisen ympäristön harrastaa ja kokeilla täysin uutta lajia.

**Tavoitteet ja tulokset 1.12.2017***Tavoitteet:*

Ohjelmassa tänään on talvikauden ensimmäiset junioreiden perjantaipelit. Ensin nuoremmat juniorit 17-18 ja sitten 18-20 vanhempien junioreiden vuoro. Ennen pelejä meillä on kehityspäällikön kanssa palaveri yleisistä asioista ja tilannekatsaus missä mennään. Tavoitteena katsoa tulevan kuun työvuorot ja sopia juniori- sekä aikuisvalmennusryhmien askelmerkeistä tulevalle kuukaudelle.

*Tulokset:*

Perjantaipelit lähtivät hienosti liikkeelle. Molemmissa ryhmissä oli hyvä määrä junioreita mukana. Pelit ovat monille tutut jo aikaisemmilta vuosilta niin päästään heti toimimaan. Tänä vuonna syyspuolella keskitymme enemmän fysiikka harjoituksiin. Henri Heiskanen vetää molemmille ryhmille tehokkaan fysiikkaharjoituksen, jonka jälkeen keskitymme lajiharjoituksiin ja kisoihin.

Perjantaipelien idea on kehittää ja totuttaa junioreitamme kilpailemaan. Pelit ovat leikkimieliset nuorempien osalta, mutta vanhemmissa on edustuspelaajat mukana sekä aikuisista, että junioreista, joten kisoissa on myös laatua. Välillä pääsen itsekin kisailemaan, mikä tuo oman lisämausteensa kaikille muille, koska ainakin toistaiseksi on kova juttu voittaa valmentaja.

### **Seurantaviikko 48 analysointi**

”Tärkeintä on, että liikunta on kivaa eikä sen aina tarvitse olla tavoitteellista”-suora lainaus Tarvaisen kirjoittamasta artikkelista. Olen ollut seuratyössä mukana kaksikymmentävuotta ja aina on menty kilpailuhenkisyys edellä. Oma innostuneisuus on varmasti ruokkinut tätä, mutta viimeisen viiden vuoden ajalta mitä olen lapsia liikuttanut, niin asia ei ole aina näin. (Tarvainen. 2012)

Ihmiset mieltävät seuroissa tapahtuvan liikunnan aina tähtäävän johonkin ja sen on oltava tavoitteellista. Karelia Golfissa olemme lähteneet rakentamaan mallia, että lapset ja nuoret voivat osallistua ja katsotaan mitä tapahtuu. Tarjoamme kyllä puitteet kilpailemiseen ja tavoitteelliseen toimintaan, mutta viime vuosina on myös lisääntynyt harrastajaryhmät nuorissa.

Voit tulla kokeilemaan, katsomaan ja ihastumaan lajiin, ilman täydellistä sitoutumista. Meidän järjestelmässä hyödynnetään myös muiden alojen ammattilaisia, eli liikunta on monipuolista, eikä pelkästään golfia. ”Meille tullaan kerran viikossa ja ollaan vaikkapa avaruusbanaaneja”-suora lainaus artikkelista. Onneksi ohjaajilla on uskallusta ja mielikuvitusta keksiä kaikkea tällaista toimintaa.

Itse olen käyttänyt paljon golfpesäpalloa ja golfringettea. Huomasin junioreissamme ongelman aikaisemmin, että motivaatio golfia kohtaan oli pieni, koska vanhemmat halusivat, että lapsikin pelaa tai harjoitukset olivat lähtökohtaisesti tylsiä. Muutaman mielenkiintoisen pelin keksimisen jälkeen into myös golfia kohtaan on kasvanut todella paljon. Mielestäni tämänkaltaisen toiminta ruokkii innostusta harrastaa liikuntaa myös omalla ajalla. (Tarvainen 2012)

## 5 Pohdinta ja kehitysehdotukset

### 5.1 Kehitysehdotukset

Oman osaamisen kehittäminen monella rintamalla on ensiarvoisen tärkeää. Työnkuvani on todella monipuolinen. Päätoimena on opetustoiminta, mutta parhaimpina päivinä saatan ajaa traktoria ja kerätä golfpalloja harjoitusalueelta. Selkeänä haasteena pidän asiakashankinnan ja asiakassuhteiden ylläpitoa.

Kahdeksan viikon päiväkirjamerkinnöistäni käy ilmi, että kokonaisuuksien hallinta ja joustavuus ovat tärkeitä. Pitää pystyä toimimaan paineen alla ja muuttuvissa olosuhteissa. Emme pysty hallitsemaan säitä, ryhmän sisäistä dynamiikkaa tai ihmisten ostokäyttäytymistä. Kaikkiin näihin asioihin voimme kuitenkin varautua etukäteen ja pyrkiä tekemään oikeita ratkaisuita.

Itselleni selkeästi isoin kehityskohde on rakentaa asiakaspolku alusta loppuun. Tällä hetkellä asiakaspolku on pitkälti asiakkaan itsensä varassa. Aktiiviset asiakkaat osaavat itse etsiä tietoja ja kysyvät rohkeasti, mutta nykypäivänä suurin osa kaipaa palvelua ja jonkinlaista kontaktia yrityksen puolelta.

Monet asiakkaat lopettavat harrastuksen ensimmäisen tai toisen vuoden jälkeen. Yleisimmät syyt tähän ovat pelin vaikeus ja se että ei kuuluta golfyhteisöön. Asiakaspolkumme katkeaa tässä kohtaa. Alkeiskurssin jälkeen luotamme liikaa siihen, että pelaajat itse löytävät tiensä golfkentälle ja pelaamaan. Aktiiviset pelaajat tekevät näin, mutta suuri massa ei, koska ei ole pelikaveria tai kuvitellaan, että omat pelitaidot eivät riitä.

Loppinen (2017) huomauttaa, että ei ole asiakkaan vika, jos hän tippuu asiakaspolulta. Tässä kohtaa minun pitää olla aktiivinen ja ottaa yhteyttä näihin pelaajiin ja selvittää, mikä tilanne heillä on. Saamme myös paljon palautetta epäselvistä pelaamismahdollisuuksista, joten yhteydenotto, jossa voin kertoa erilaisista mahdollisuuksista, on paikallaan. Tavoitteena on suoristaa mutkat ja tehdä asiakkaan polusta mahdollisimman mukava ja helposti kuljettava. Olemme alkaneet hyödyntää vasta viime vuonna digitaalisuutta ja tuoda oppimateriaaleja verkkoon.

Tavoitteemme on kuvata asiakaspolku erilaisilla videoilla, jotta asiakas itse pysyy tutkimaan materiaalia ja samaistumaan erilaisiin tilanteisiin.

Asiakastyytyväisyyden lisääminen ja ihmisten saattaminen golfyhteisöön tulevat olemaan isoja asioita tulevina vuosina. Nykyisin kilpailu vapaa-ajasta on erittäin tiukkaa. Ihmisille tarjotaan paljon vapaa-ajan tekemistä, joten golfin on erottaututtava edukseen. Valmentamisessa kehittyminen on myös minulle tärkeää. Haen PGA:n 5-tason koulutukseen, joka on alkamassa maaliskuussa. Koulutus valmistaa ammattivalmentajan pätevyyteen, joka on seuraava vaihe työurallani.

## **5.2 Oma osaaminen**

Omat vahvuuteni ovat selkeästi asiakaspalvelun puolella. Tunnistan asiakkaan odotukset ja tarpeet nopeasti ja lähden pyrkimään niitä kohti. Sandler-koulutuksessa olen oppinut, että en voi alkaa oikomaan, vaan minun on maltettava käydä myyntijärjestelmän eri vaiheet läpi. Hätiköinti johtaa monesti konfliktitilanteeseen myöhemmässä vaiheessa, ja pahimmassa tapauksessa koko kauppa tai lisämyynti peruuntuu.

Olen työskennellyt suuren osan työelämästäni erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä erilaisten asiakkaiden parissa. Työssä pystyn hyödyntämään pelaajaurallani tekemiä harjoituksia ja kokemuksia. Helander kumppaneineen täsmentää, että parhaan tuloksen saavuttamiseksi onkin yhdistettävä hiljaista tietoa sekä täsmällistä tietoa. Kokeilu, harjoitukset ja ohjeet luovat tämän osaamis pohjan. (Helander, Kujala, Lainema ja Pennanen 2013).

Sandler-koulutuksessa keskityimme täyttämään asiakkaan odotukset ja tarpeet. Oma osaamista ei pitäisikään katsoa ja tunnistaa vain miettimällä omaa tehtäväkenttää, vaan asiakkaan näkökulma ja tarpeet tulisi huomioida. Myyjät keskittyvät liian usein vain itseensä, kun pitäisi kysyä oikeita kysymyksiä asiakkaalta ja vastata hänen tarpeisiinsa nyt ja tulevaisuudessa. (Pelkonen 2017)

Viestinnällä on todella iso rooli tässä asiassa. Pitää pystyä kommunikoimaan selkeästi ja käyttämään toimivia esimerkkejä. Pohdimme paljon organisaation sisällä viestintää ja miltä tämä näyttää ulospäin. Sisäinen viestintä, kun on kunnossa, on paljon helpompi viestittää eri kanavien kautta myös ulos. Asiakkaille menevä viesti pitäisi olla kaikkien toimihenkilöiden tiedossa, että palvelun linja säilyy kaikille samana. Pahin tilanne on, jos lähin esimies viestittää asioista eri tavalla sisäisesti ja ulkoisesti. (Tiirikainen 2010)

## Lähteet

- Aksovaara S, Maunonen-Eskelinen I. 2018 Oppimisen iloa tukeva oppimiympäristö. JAMK.  
<http://oppimateriaalit.jamk.fi/ajatusliikkuu/artikkelit/oppimisen-iloa-tukeva-oppimisymparisto/> 9.1.2018
- Helander, N, Kujala, J, Lainema, K, & Pennanen, M. 2013 Avaimia asiakasläheisyyteen. Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Suomen yliopistopaino Oy. Tampere.
- Hestad M. 2013. Branding and Product Design. United Kingdom. Gower Publishing Ltd.
- Kellokumpu M. 2018. Vaikuttava esiintyminen 10 vinkkiä. Kuulu.fi. 4.1.2018.  
<http://www.kuulu.fi/blogi/vaikuttava-esiintyminen-10-vinkkia>.  
 10.1.2018
- Loppinen V. 2017. Asiakaspolku on tarkoitettu johdettavaksi. Rogerstudio.fi. <https://rogerstudio.fi/asiakaspolku-tarkoitettu-johdettavaksi/>. 31.1.2018
- Kuivasaari M. 2017. Niukka tavaramäärä pudottaa golfmatkalaisen kuluja parin green feen verran. Golfpiste.com. <https://golfpiste.com/matkailu/golf-matkailu/niukka-tavaramaara-pudottaa-golfmatkalaisen-kuluja-parin-green-feen-verran/>. 31.1.2018
- Pelkonen V. 2017 Miksi myyjät epäonnistuvat. Joensuu. Sandler Training.
- Pesonen J. 2017. Asiakaslähtöinen vai tuotelähtöinen matkailuyritys? Matkailualan opetus- ja tutkimuskeskuksen blogi. 2.6.2017.  
<http://uefmot.blogspot.fi/2017/06/asiakaslatoinen-vai-tuotelahtoinen.html>. 31.1.2018
- Salavuo M. 2011. Motivaatio. Miikkasalavuo.fi. 6.6.2011. <http://miikkasalavuo.fi/2011/06/06/motivaatio-ratkaisee-tyossa-ja-oppimisessa-9-olennaista-tekijaa/>. 31.1.2018
- Sartain D, Katsarou M. 2011 Under Pressure: Understanding and managing the pressure and stress of work. Singapore. Marshall Cavendish.
- Suomen Golfliitto. 2016. Suomen Golfin Strategia 2020. <https://golf.fi/strategia-2020/>. 31.1.2018
- Tarmio J. 2017. Taktiikkatunnilla. Spikebar.fi  
<http://www.spikebar.fi/pelaaminen/taktiikkatunnilla/>  
 9.1.2018
- Tarvainen S. 2012. Miten himputissa innostaa lapsi liikkumaan. Terve.fi  
<http://www.terve.fi/koululainen/62580-miten-himputissa-innostaa-lapsi-liikkumaan>  
 10.1.2018
- Tiirikainen V. 2010 IT ja parempi bisnes. Helsinki. Talentum.
- Vainio S. 2007. Sidosryhmien sitouttaminen. Hypermedian Opetus.  
<https://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/sidosryhmien-sitouttaminen.html>.  
 31.1.2018